

النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات



إعداد

الأستاذ الدكتور

نصيف فهمي منقريوس

أستاذ خدمة الجماعة

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان



2009

النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات

إعداد
الأستاذ الدكتور
نصيف فهمي منقريوس
أستاذ خدمة الجماعة
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

2009



رقم الإيداع : 2008 / 11013

الترقيم الدولي : 4 - 048 - 438 - 977

مقدمة

النظريات والنماذج من المكونات الأساسية التى تساير التطور العلمى والمهنى والتى تؤكد ضرورة الرابطة بين النظرية والتطبيق.

وتقوم طرق الخدمة الإجتماعية على أسس ومبادئ وموجهات نظرية وتطبيقية يستطيع الأخصائى الإجتماعى من التعامل معها بفاعلية وكفاءة متميزة فى مجالاتها الميدانية والمتنوعة.

وحاول العلماء والأساتذة من وضع تصوراتهم الخاصة بالنماذج واختيار نظريات علمية تساهم فى تطوير الممارسة مما جعل هناك مجهودات متعددة منها ما يركز على السلوكيات، ومنها ما يركز على حل المشكلات وكذلك ما يوضح كيفية الممارسة حتى أصبح هناك رغبة فى وضع نظرية خاصة بالممارسة تختلف عن النظرية العلمية.

ويعد الكتاب الحالى أحد المؤلفات المتخصصة التى تتناول النظريات والنماذج المهنية من وجهة نظر تطبيقية وعلمية وإرتباطها بالتطورات العلمية والمهنية فى البيئة المصرية وطريقة العمل مع الجماعات، فضلاً عن وضع بعض المحاولات العلمية من قبل الباحثين والممارسين من أعضاء هيئة التدريس بالخدمة الاجتماعية التى تم مناقشتها فى المؤتمرات العلمية فى جمهورية مصر العربية أو البلدان العربية بالإضافة إلى ما أنبثق من الدراسات والبحوث العلمية التى أوضحت مدى التفاعل والارتباط بين الجانب الأكاديمى والممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ويتضمن هذا الكتاب بابين يشتمل الباب الأول: "البناء النظرى للنماذج فى طريقة خدمة الجماعة" ويتكون من الفصول الآتية:

الفصل الأول: الموجهات النظرية للنماذج المهنية فى طريقة خدمة الجماعة.

الفصل الثانى : منهجية بناء النموذج.

الفصل الثالث : تطبيقات النماذج المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات.

كما يشتمل الباب الثانى: "النظرية فى الخدمة الإجتماعية"، ويتكون من
الفصول الآتية:

الفصل الرابع : البناء المعرفى للنظرية فى طريقة العمل مع الجماعات.

الفصل الخامس: النظريات الموجهة للممارسة فى طريقة العمل مع
الجماعات.

الفصل السادس : مكونات الممارسة فى إطار النظرية العلمية.

الفصل السابع : تطبيقات مهنية للنماذج فى طريقة خدمة الجماعة.

ويشكر المؤلف السادة أعضاء هيئة التدريس والزملاء معاونين - المدرسون
المساعدون والمعيدون - بقسم خدمة الجماعة كلية الخدمة الإجتماعية -
جامعة حلوان الذين ساهموا فى إعداد هذا الكتاب، وكذلك اسجل تقديرى
وعرفانى للزملاء الاساتذة فى كليات والمعاهد للخدمة الاجتماعية والعلوم
الانسانية حيث استفدت من آرائهم وعلمهم عند اعداد الكتاب.

ويامل المؤلف الإستفادة من هذا الكتاب وتطبيقاته العلمية فى الممارسة
المهنية، كما يتمنى المؤلف من السادة الخبراء والمتخصصون والممارسون الإدلاء
بآرائهم فى هذا الكتاب من أجل إثراء الجوانب المعرفية وتدعيم الجوانب
التطبيقية لطريقة العمل مع الجماعات وذلك سعياً لتحقيق التنمية المهنية
من الجوانب العلمية والمهنية المنشودة بهدف تقديم جماعات المجتمع المصرى
ومؤسساته على اختلاف أنواعها..

والله الموفق

المؤلف

الفصل الأول

النظريات والنماذج كموجهات علمية ومهنية لطريقة العمل مع الجماعات

أولاً : تطور الإتجاهات النظرية الخاصة بالمعرفة والممارسة.

ثانياً: المفهوم الأساسي لموجهات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثالثاً: المصادر الأساسية للموجهات.

رابعاً: الوظائف التي يمكن أن تؤديها الموجهات النظرية.

خامساً: أنواع الموجهات النظرية في إطار الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

سادساً: ظهور نظرية للممارسة في خدمة الجماعة.

سابعاً: انفصال الأدوات عن الطريقة نفسها.

ثامناً: أهداف طريقة خدمة الجماعة.

تاسعاً: إتساع استخدامات خدمة الجماعة.

عاشراً: إسهامات العلماء والممارسين في تكوين الإتجاهات النظرية لطريقة العمل مع الجماعات.

مقدمة:

تاريخ النظرية فى خدمة الجماعة ليس وليد اللحظة ولكنه أخذ تطوراً تاريخياً له جذوره التى كانت لها صفة التعميم ثم أصبحت بعض تجارب متعددة للسلوك الإنسانى لها صفة التخصص المهنى.

ولقد تم اكتشاف الجماعة فى الحقبة الأخيرة كوسيلة للنمو والتغيير ومساعدة الأفراد بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين عامة، وعن طريق غيرهم من المهن التعليمية والمهن المساعدة والمهن العلاجية. وقد تم الإعراف بأخصائى الجماعة كعضو فى الفريق لما لديه من خبرات تمكنه من المساعدة على فهم استخدامات الجماعة.

وقد ظهرت خدمة الجماعة فى منتصف عام ١٩٢٠ كجزء متميز من ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث تم النظر إلى الجماعة بإعتبارها الأداة الرئيسية للمساعدة على تطوير وزيادة النواحي المختلفة الخاصة بنمو الفرد، وكذا بإعتبارها الأداة الرئيسية فى توسيع نطاق المشاركة الديمقراطية بالنسبة لتحمل المسئولية الاجتماعية. كما اعتبرت الجماعة أيضاً أداة للوقاية والعلاج من السلوك الغير اجتماعى والسلوك السيئ التكيف.

تعتبر الأنشطة التى تبعت ظهور خدمة الجماعة عبارة عن تلك الأنشطة المرتبطة بالنواحي المهنية.

وقد تم تنفيذ هذه الأنشطة بواسطة أخصائى الجماعة عندما انفصلوا بأنفسهم عن تعليم الكبار والترويح والتعليم غير الرسمى وأصبحوا بعد ذلك جزء من الخدمة الاجتماعية. ولقد تميز أخصائى الجماعة بالنشاط فى تحقيق ذواتهم داخل نطاق الخدمة الاجتماعية.

ولقد تم تصنيف مؤسسات الخدمة الاجتماعية بصفة عامة لعدة تصنيفات

واعتمدت هذه التصنيفات على نوعية العاملين بها، فمنها ما يستخدم المتطوعين ومنها ما يستخدم أخصائيي الجماعة المهنيين الذين يتقاضون أجر وعلى الرغم من هذه الاختلافات فلقد حاولت هذه المنظمات أن تضع كل خدماتها في قسم واحد (صنف هذا القسم اليوم تحت عنوان الخدمات الاجتماعية).

ونتيجة لهذا التصنيف فقد شعرت بعض المنظمات بأنها دفعت إلى تحقيق أهداف وتقديم خدمات مماثلة لمنظمات أخرى بدلاً من تحديد أهدافها الخاصة ووضع البرامج التي تحققها. وقد أثر ذلك في ظهور نظرية للممارسة في خدمة الجماعة.

أولاً - تطور الاتجاهات النظرية الخاصة بالمعرفة والممارسة:

إن بعض الاتجاهات المعنية التي ظهرت في الفترة ما بين ١٩٥٥ - ١٩٦٥ في كل من المعرفة والممارسة قد أثرت على هذه المؤسسات على طريقة خدمة الجماعة، وعلى التعليم الخاص بالممارسة، وهذه الاتجاهات هي:

(١) انفصال الطرق عن المؤسسات والهيئات مع توضيح دور أهداف المؤسسة وأغراضها وتحديد نطاق الطرق المحققة لهذه الأهداف.

(٢) توضيح طبيعة الممارسة في خدمة الجماعة واستخدامات الطريقة مع ظهور نظرية للممارسة في خدمة الجماعة.

(٣) انفصال بعض الأدوات في طريقة خدمة الجماعة عن الطريقة نفسها.

(٤) تحديد الأهداف التي تستخدمها الطريقة مع بعض التغيير في التركيز على الهدف الإصلاحي أو العلاجي.

(٥) اتساع استخدامات طريقة خدمة الجماعة ليشمل مؤسسات متعددة داخل

أو خارج نطاق مجال الرعاية الإجتماعية والصحية.

ثانياً- المفهوم الأساسي لموجهات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

الموجهات عبارة عن مكونات علمية ومهنية تتضمن المبادئ والقيم والأسس التي يجب الإستناد عليها والإلتزام بما جاء فيها من خطوات وإجراءات تحقيق الأهداف المرغوبة عند اتباعها.

ويمكن أن نحدد المفهوم الأساسي للموجهات من خلال النقاط الآتية:

- ١) الأساس المعرفي الذي يعبر عن التراث النظري والتراكمات المعرفية.
- ٢) الأهداف والحقائق الأساسية التي تستند عليها طريقة العمل مع الجماعات والتي يجب أن تكون واضحة من خلال وحدات العمل الأخصائي - العضو - الجماعة - المؤسسة.
- ٣) تكتيكات العمل التي تتميز بها طريقة العمل مع الجماعات والتي ارتبطت بالتجارب والنماذج المهنية المختلفة.
- ٤) المكونات الخاصة بالاتجاهات الأساسية في الممارسة سواء علمياً أو مهنياً.

ثالثاً- المصادر الأساسية للموجهات:

هناك مصادر متعددة يمكن الحصول منها على الموجهات العلمية والمهنية حيث أنه لا بد من التعرف على مصادر تلك الموجهات حتى يمكن التعرف على المضمون الذي تتكون منه وكذلك العوامل التي ارتبطت بها والاتجاه الذي تتميز به.

وفيما يلي:

١) المصادر الأساسية للموجهات العلمية:

أ- النظريات العلمية وما تتضمنه من حقائق وإيضاح العلاقة بين المتغيرات

المختلفة، وكذلك استخدامات تلك النظريات فى المجالات المختلفة المرتبطة بها مثل نظريات العمل مع الجماعات والاستفادة من معطيات العلوم الإجتماعية مثل علم الاجتماع/ علم النفس الإجتماعى، وعلم النفس وغيرها.

ب- آراء ودراسات العلماء المتخصصين فى طريقة العمل مع الجماعات حيث أن تلك الآراء والمفاهيم والاستنتاجات التى يصل إليها هؤلاء العلماء يمكن أن تصبح موجهات يستفاد منها فى الممارسة ومن أمثلة ذلك ما يلى:

المثال الأول: قدم كولى Cooley دراسات عن الجماعات الأولية الصغيرة وركز على مفهوم المواجهة المباشرة.

المثال الثانى: قدم بيلز Bils بحثاً ودراسة عن عمليات التفاعل وهى من البحوث التى لها دلالة فى تطور نظرية الجماعات الصغيرة.

المثال الثالث: قدم هومانز Homans مفاهيم النسق الداخلى والنسق الخارجى وعلاقة تلك الأنساق بعمليات التبادلية فى الحياة الجماعية.

ج- الدراسات والبحوث: حيث تعتبر الدراسات والبحوث من المصادر الأساسية للموجهات التى ارتبطت بالممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ومن أمثلة تلك الدراسات ما يلى:

- دراسات جيزلا كونبكا Ceizela.K فيما يتعلق بالعملية الجماعية والعوامل المؤثرة فيها وكيفية تمكن التدخل المهنى الذى يتعلق بها.

- دراسات وبحوث كينث ريد Kenth.R فيما يتعلق بالجوانب الإكلينيكية لطريقة العمل مع الجماعات.

- دراسات وبحوث سيزولاند فيما يتعلق بالاتجاه نحو المجتمع والارتباط به وضرورة التعامل مع الأفراد من خلال نماذج محددة للممارسة.

- دراسات وبحوث أساتذة الخدمة الإجتماعية وطريقة العمل مع الجماعات خاصة فيما يتعلق بالمجالات المختلفة كالمجال المدرسى، الشباب، المعاقين، التفاعل بين الجماعات والبيئة، مواجهة ظاهرة إدمان المخدرات، العمل على مواجهة ظاهرة أطفال الشوارع ، العمل فى مجال المشروعات الصغيرة وتوجيه أعضاء الجماعات للمشاركة فيها.

هذه الدراسات وغيرها وما توصلت إليه من نتائج تعد بمثابة مكونات علمية ومهنية يمكن أن توجه الممارسة على أساس من الثقة والبناء المعرفى والخبرات مما يتيح إمكانية تحقيق أهداف الممارسة التى نسعى إليها.

رابعاً - الوظائف التى يمكن أن تؤديها الموجهات النظرية:

يمكن أن تحقق الموجهات النظرية بما يلى:

(١) تحديد الإطار المكون من الحقائق والمفاهيم التى يمكن أن تشكل بناء نظرى يمكن الرجوع إليه فى مراحل الممارسة المختلفة وإنطلاقاً من هذا الجانب يمكن تكوين بناء نظرى جديد قد يشكل مبادئ أو أسس للممارسة يلتزم بها الممارس وتوجه ما يقوم به من ممارسات مختلفة.

(٢) توضيح الجوانب النظرية خاصة ما جاء فيها من شكل العلاقة بين المتغيرات، ما هى الموضوعات والقضايا التى يجب أن نضعها فى الاعتبار عند الممارسة، وقد تصبح الجوانب النظرية موجهة له أهميته فى الإهتمام به وتناول ما يحتويه من موضوعات سواء كانت فى شكل آراء أو استنتاجات محددة بجوانب خاصة بالبناء النظرى أو المهنى.

(٣) تساهم الموجهات النظرية التى يلجأ إليها الممارس عند البحث فى جوانب

الممارسة لوضع البناء التصورى لها أو عند القيام بوضع إجراءات محددة للممارسة فى شكل نظرية للممارسة واختبارها، فإن تلك الموجهات تدعم الأساس العلمى والمهنى الذى تعتمد عليه فى كافة مراحل الممارسة.

٤) تؤدى الموجهات النظرية التى يستند إليها الممارس إلى التنبؤ بقدر الإمكان بما قد يحدث للظواهر أو موضوعات الممارسة ومثال لذلك فهناك موجهات نظرية خاصة بالتفاعل وضرورة مراعاة العوامل المؤثرة فيه حتى لا يتحول إلى تفاعل سلبى، وأوضحت نظرية التفاعل تلك الجوانب بدقة محددة، كذلك فإن نظرية الدور أوضحت ما قد يحدث من صراعات بين الأدوار الخاصة بالأعضاء، أو بين الأدوار المتوقعة والأدوار الواقعية، وهذا يجعل الباحث أو الممارس يراعى ذلك من خلال دراسته أو ممارسته لطريقة العمل مع الجماعات ويمكن أن يأخذ التنبؤ أحد الأشكال الآتية:

- الشكل الأول: التنبؤ بالنتائج والتوقعات الممكنة.
- الشكل الثانى : التنبؤ بالمشكلات التى قد تتيح خلال الممارسة أو تنفيذ برامج التدخل المهنى على اختلاف أنواعها.
- الشكل الثالث: التنبؤ بالعلاقات التى يمكن أن تتحقق من خلال التفاعل بين المتغيرات المختلفة وتأثير تلك العلاقات فى تحقيق الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.
- الشكل الرابع: التنبؤ بردود الأفعال نحو التعديل أو التغيير المطلوب فى مكونات الممارسة أو فى أساليب التعامل نتيجة حدوث توقعات معينة مما يتطلب معها القيام بهذا التعديل أو التغيير ومن بين جوانب التعديل أو التغيير هو استخدام مهارات معينة، الوسائل والأساليب وتطويرها، الأدوار التى يقوم بها الممارس.

- الشكل الخامس : التنبؤ بأشكال العلاقات التى يمكن أن تتحقق نتيجة التدخل المهني سواء العلاقات بين الأعضاء وبعض، العلاقة بين الأعضاء والأخصائيين، العلاقات الموقفية، وغيرها من الأنواع التى يمكن أن تتكون فى إطار الجماعة التى نعمل معها.

- الشكل السادس : يمكن أن تحقق الموجهات النظرية ما تقوم به من تنبؤ فيما يتعلق بالوظائف التى يؤديها الأعضاء والجماعة فى مواقف الحياة الجماعية المختلفة حيث هناك بعض الوظائف التى يقوم بها الأعضاء والجماعة نتيجة مواقف معينة مرتبطة بالحياة الجماعية، فهناك وظائف خاصة بالتدريب، التعليم والقيادة، مواجهة السلوك الذى يتسم بالعنف وكذلك قد تقوم بعض الجماعات بتوفير الحاجات الاقتصادية التى يتصل بها برنامج التدخل مثل القيام بالمشروعات الصغيرة فى حالة إحتياج الأعضاء إلى بعض الموارد والإمكانات الاقتصادية.

خامسا - أنواع الموجهات النظرية فى إطار الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :

تعددت الموجهات النظرية التى يمكن الاستفادة بها خلال عمليات الدراسة أو الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات وكذلك خلال إنتقاء النظريات والنماذج أو عند إعدادها بما يتمشى مع الأهداف المرجوة فى هذا الإطار.

ويمكن أن نحدد أهم أنواع الموجهات كما يلي :

(١) الموجهات محددة المصدر (أحادية المصدر) :

والمقصود بها أن هناك مصدر واضح لتلك الموجهات يمكن أن نستنتج أو نستنبط منه الموجه الذى يمكن الاستعانة به ومن أمثلة تلك الموجهات :

أ- موجهات النظريات حيث أن النظرية التى يمكن الرجوع إليها واضحة ومحددة مثل نظريات التعلم، نظريات التفاعل، نظريات النسق الاجتماعى، وغيرها، وعندما يتم تحديد مصدر الموجهات يمكن أن يفيد ذلك فى معرفة المكونات المرتبطة به وعلاقة هذا الجانب بباقي جوانب النظرية المختلفة أى أن الرؤية المنهجية فى هذا المجال واضحة ويسهل الإستعانة بها فى توجيه الممارسة من كافة جوانبها.

ب- موجهات نظرية متعددة المصادر : والمقصود بها فى هذا المجال أن تلك الموجهات ترتبط بعدة مصادر من حيث أن المصادر النظرية تشترك فى تكوين مضمون الموجه وتحديد اتجاهاته الأساسية.

ومن أمثلة تلك الموجهات مايتعلق بالجوانب السلوكية للأعضاء والجماعة حيث ترتبط تلك الجوانب بنظريات نفسية واجتماعية، وكذلك بنتائج ودراسات بحوث خاصة بتلك المجالات.

(٢) تخصصية الموجهات :

ارتبطت الموجهات النظرية بتخصصات محددة وحيث أن طريقة العمل مع الجماعات مرتبطة بعمليات التفاعل، التوجيه، التنمية، التأهيل على اختلاف جوانبها فإنها تتعامل مع موجهات تخصصية وغير تخصصية على النحو التالى :

(أ) الموجهات النظرية التخصصية :

هى تلك الموجهات النظرية التى ارتبطت بالجوانب المهنية المتخصصة فى العمل مع الجماعات والتى توصل إليها العلماء والأساتذة والخبراء الذين يهتمون بدراسة وبحوث العمل مع الجماعات من أمثال "تريكر H. Trecker"، "جيزلا كونيكا K. Gezala"، "البرت اليس Alpert.A"، "كينيث ريد Kenth Red"،

"جوزيف لوب Josep Loope"، "شارلر جارمن Charles. G"، "بيرنى Erne Berne"،
"توم دوجلاس Tom Dogloc" وغيرهم من المتخصصين فى دراسات وبحوث
طريقة العمل مع الجماعات.

وقد اهتمت تلك الموجهات بجوانب أساسية من الناحية النظرية كما يلى :

أ- كيفية التعامل مع الأعضاء كأفراد مكونين الحياة الجماعية، والمواقف
الخاصة بها.

ب- كيفية التعامل مع الجماعة كوحدة قائمة بذاتها لها خصائصها وكيانها
الذى يختلف عن أى وحدات أخرى.

ج- التعامل مع المشكلات الفردية والجماعية من خلال الحياة الجماعية.

د- مراحل النمو فى الحياة الجماعية أو العوامل المؤثرة فيه وكيفية تحديد
تلك العوامل والتعامل معها ودراستها.

هـ- التنظيم الجماعى والتصورات الذهنية الخاصة به ترتبط به والعلاقات
الجماعية خلال الحياة الجماعية والأشكال التى يمكن أن ترتبط بها فى
المواقف المختلفة.

(ب) الموجهات النظرية غير التخصصية :

هى تلك الموجهات التى ارتبطت بتخصصات أخرى عن طريق العمل مع
الجماعات، وكذلك قد تكونت من تخصصات مرتبطة بنطاق ومجالات أخرى غير
الخدمة الاجتماعية.

ومن أمثلة تلك الموجهات النظرية غير التخصصية ما يلى :

أ- موجهات الخدمة الاجتماعية التى ترتبط بالطرق الأخرى للخدمة
الاجتماعية مثل طريقة خدمة الفرد، تنظيم المجتمع.

ب- موجهات صادرة من مؤسسات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بغير طريقة العمل مع الجماعات وقد تكون ناتجة من دراسات قامت بها تلك المؤسسات أو قد تكون ناتجة من خبرات خاصة بالممارسة فى تلك المؤسسات.

ج- موجهات نظرية غير متخصصة فى دراسات الخدمة الاجتماعية مثل التخصصات المرتبطة بالجوانب النفسية للإنسان كالأضطرابات النفسية، الأمراض النفسية، كذلك الموجهات التربوية التى ارتبطت بالتعامل مع الفرد خلال الجماعات لتحقيق أهداف العملية التربوية باستخدام وسائل وأساليب يمكن الاستفادة منها خلال الممارسة المهنية كطريقة العمل مع الجماعات.

د- موجهات نظرية مستحدثة وهى تلك الموجهات التى تم الحصول عليها فى العصر الحالى نتيجة المتغيرات المتتالية سواء التكنولوجيا أو الثقافية أو العلمية حيث أنه يمكن الحصول على بيانات ومعارف ومعلومات جديدة فى كل وقت باستخدام أجهزة الكمبيوتر والانترنت بسرعة مذهلة بالإضافة إلى سهولة الاتصال بالمصادر المختلفة سواء المحلية أو القومية أو العالمية، وبالتالي فإننا نتعامل مع العالم فى إطار متسع ويسهل المشاركة فيه والاستفادة منها مما قد يؤدي إلى الاستعانة ببعض الموجهات التى يمكن التعامل معها.

(٣) موجهات عامة لكافة مراحل الممارسة المهنية فى طريقة العمل مع الجماعات :

تتطلب الممارسة المهنية ضرورة الارتباط بموجهات عامة يلتزم بها الأخصائى الاجتماعى حيث أنها تصبح أساس لا بد من دراسته والتعرف على مضمونه

وكيفية تطبيقه في مجالات الممارسة وقد تصبح تلك الموجهات ضمن المكونات الأساسية للممارسة وتتحول فيما بعد كمبادئ أو مفاهيم يلتزم بها الممارس أو أنها تندمج مع مكونات أخرى طبقا لطبيعة استخدامها والتمسك بها في إطار الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات وقد تأخذ تلك الموجهات شكلا من الأشكال الآتية :

الشكل الأول : موجهات تتعلق بكيفية إعداد البناء النظري لمتطلبات الممارسة المهنية التي قد تكون في شكل مفاهيم، أساسيات أو مبادئ يلتزم بها في كافة المراحل الممارسة.

الشكل الثاني : موجهات عامة يرتبط بها كل من يعمل مع الأفراد من خلال الجماعات الصغيرة في أي مجال من المجالات مثل ضرورة مراعاة التعامل مع الفرد أمام الجماعة، وكذلك التعامل مع الجماعة كوحدة واحدة.

الشكل الثالث : يمكن أن يرتبط الممارس بالموجهات العامة التي قد تكون مشتركة بين الممارسين. وكذلك تلتزم بها المؤسسات على اختلاف أنواعها مثل الالتزام بالأسلوب الاختياري عند تكوين الجماعات، والاهتمام بالقيادة الطبيعية في أي جماعة من الجماعات.

الشكل الرابع : الموجهات العامة المرتبطة بتحقيق الأهداف الخاصة بالتفاعل والتعامل الإنساني مهما اختلفت مراحل العمر والفئات التي نتعامل معها. وفي هذا الإطار من المعروف أن الإمكانيات الذاتية تتوفر في داخل كل مرحلة وتتطلب ضرورة الكشف منها أن النظرة الإيجابية لكل إنسان مطلوبة مهما اختلفت الفئات العمرية والمستويات التي تتميز بها .

(٤) الموجهات الواضحة المحددة والموجهات الضمنية :

تختلف الموجهات بين موجهات علنية وواضحة وموجهات غير مباشرة وضمنية، ويتوقف تحديد تلك الموجهات طبقا لطبيعة الموجهات ومصادرها وكذلك تمشيا مع الأهداف التي نسعى إليها من تطبيق الموجهات فى مختلف المواقف ويتضح أهمية علانية الموجهات فيما يلى :

أ- اهتمام الممارس بالمضمون العلمى والمهنى بالممارس والالتزام بما ينتج عنه التمسك بتلك الموجهات.

ب- يستطيع الممارس أن يحدد مايتيححه إليه من ممارسات تمشيا مع تلك الموجهات المعلنة فقد يتم الإعلان على أن كل عضو من الجماعة يتميز بقدرات خاصة بحيث أن الاختصاصى يستخدم إمكانيات العضو والجماعة بما يحقق الأهداف وكذلك قد يتضح أن الهدف هو تحقيق الاندماج فى المجتمع عن طريق الجماعة وبالتالي سوف يوجه الأنشطة والبرامج بناء على تلك الموجهات.

ج- الالتزام بالموجهات يؤكد إدراك الممارسين لأهمية مايقومون به من أعمال وممارسات وكذلك الاتجاه السليم نحو تحقيق الأهداف المرغوبة كلما أمكن ذلك.

د- وضوح الموجهات يساهم فى تحقيق تنظيم العمل ووضع النظام المناسب به وعدم العشوائية التى قد تؤدي إلى مشكلات متعددة مما يتطلب مزيدا من الجهود والوقت الذى قد يصعب توفيرهما فى تلك الأونة.

أما الموجهات الضمنية فقد يتطلب الأمر الالتزام بها عند العمل مع بعض الفئات التى لها طابع خاص فى التعامل معها ومن أمثلة هؤلاء :

(أ) العمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة وضرورة تحقيق الاستخدام المناسب

للقدرات المتبقية لهؤلاء.

(ب) العمل مع الذين يقعون فى مشكلة تعاطى المخدرات والنظر إليهم على أنهم مرضى وليس مرتكبى الجرائم وأنهم يستطيعون تحقيق الشفاء والتأهيل الاجتماعى المناسب فى هذا المجال.

(ج) المضطربون والمرضى نفسياً وقد تكون الموجهات التى تتعلق بهذا المجال لها طابع خاص يمكن أن نصل إليه ضمناً وغير معلن حرصاً على مراعاة طبيعة تلك الفئات وما يواجههم من مشكلات واضطرابات مؤثرة فى حياتهم.

(د) العمل مع بعض الأفراد الذين لديهم خبرات سيئة عن الحياة الجماعية السابقة ويحتاجون إلى تغيير تلك الأفكار وإتاحة الفرص المناسبة لهم للتفاعل الإيجابى فيما بينهم وتكوين خبرات جديدة تتحقق من مساعدة الممارس لهم من خلال مواقف لها طابع خاص يستطيعون بعدها أن يكون أسوياء ويمارسون حياتهم الطبيعية.

ومن الأمثلة الميدانية لطبيعة تلك الموجهات وتأثيرها فى الممارسة مايلى :

المثال الأول : التعامل مع أحد المتعاطين للمخدرات على أنه مريض وكان هناك دوافع صعبة لدفعه إلى هذا السلوك ولكنه يملك الإرادة التى تجعله يعود مرة أخرى لحياته الطبيعية من خلال مشاركته فى برامج خاصة بجماعات المدمن المجهول.

المثال الثانى : استخدام الود مع الحزم الواضح فى بعض حالات الاضطراب النفسى مثل المخاوف الوهمية ومراعاة مدى ارتباطهم بمواقف جديدة من خلال الحياة الجماعية يمكن أن يحقق تعديل للسلوك بناء على هذه الموجهات الضمنية التى يتعامل بها الممارس

مثل مساعدة مرضى الوسواس القهري في التخلص من المخاوف
بالمشاركة في الأنشطة الجماعية في البيئة الطبيعية بمساعدة
الأخصائي.

سادسا - ظهور نظرية الممارسة في خدمة الجماعة :

بانفصال طريقة خدمة الجماعة عن المؤسسات والهيئات أصبح من الممكن أن
نعرف وأن نضع مفهوما للطريقة وكذا البدء في تصنيف المشكلات والتوصل إلى
نماذج للإجراءات العلاجية ولكن هذه الجهود كانت وماتزال في مرحلة البدايات
الأولى وهناك شواهد متعددة عن بناء نظرية الممارسة.

وقد اقترح ارنت جرينود أن نظرية الممارسة في الخدمة الاجتماعية قد
اعتمدت في هذه الأيام على المحاولة والخطأ، والتجربة الفجة والطريقة النفعية
بدرجة كبيرة ولقد تم تطويرها عن طريق الممارسين الذين اعتمدوا بمفردهم،
على عمق بصيرتهم وعلى الحكمة التي توصلوا إليها من الخبرة اليومية في
الوظيفة ولقد قال بأن الممارسة الفعالة يجب أن تتم خلال فهم طبيعة المشكلة
التي تتضمن استخدامات العلم في الوصف والتفسير وأن مبادئ الممارسة يجب
أن تعمل على تطوير ما هو موجود وأن ترتبط القوانين بالعلوم الاجتماعية عن
طريق البحث المنظم.

ولقد استفاد أخصائيو خدمة الجماعة لعدة سنوات بدرجة كبيرة من العلوم
الاجتماعية والسلوكية علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي، الانثروبولوجيا،
التحليل النفسي، علم السياسة كما حاولوا استخدام المعارف الخاصة بالتنظيمات
النفسية ووظائف الذات في الفرد وتفاعلاته مع الآخرين، من خلال المحتوى
الثقافي الاجتماعي مع ربطها بالمعارف الخاصة بالجماعة كوحدة متطورة تزيد
عن مجموع أجزائها وتختلف عن مكونات أفرادها المكونين للجماعة كما حاولوا

أن ينظروا إلى الجماعة باعتبارها وسيطاً وموقفاً لعمل بعض التشخيصات عن احتياجات الفرد والعلاج أو التوصل إلى إحداث تغييرات في الأفراد من أعضائها كما أنهم قد نظروا إلى تكوين الجماعة وإلى الشكل الكلى للعلاقات في الجماعة المتضمن للأخصائي والأهداف الجماعة وظهور الشكل التكويني للجماعة ومدى إحساسها بالتماسك والعادات والضوابط من خلال أنشطتها كظواهر يمكن فهمها واستخدامها بواسطة الأخصائي لمساعدة وتغيير أعضائها.

ولقد انفصلت طريقة خدمة الجماعة عن نظرية الجماعة في نفس الوقت قد توصلوا إلى طريقة لاستخدام هذا الخليط من المعارف بطريقة معينة لمساعدة أعضاء الجماعة ولتطويرهم ولتغييرها.

ولقد استخدمت الخطوات المبدئية فقط بالنسبة للمفاهيم والمبادئ التي يمكن تنظيمها وتحليلها وتنسيقها في نماذج بغرض الدراسة والتشخيص والعلاج.

وهناك شواهد متزايدة على أن أخصائي خدمة الجماعة قد استخدم مفهوم الأهداف على المستوى الواعي المحدد ويعبر كل من الأخصائي والأعضاء عما يرغبون في تحقيقه داخل الجماعة ومن وجهة النظر العلاجية فإن هذا يعني أن يكون هناك وعى بكل الأفراد المكونين للعملية من خلال الخبرة الجماعية وأن الاتحاد يكون نحو ما يرغبون في التحرك نحوه، وهذا وضع مغاير لما كان عليه الحال في بداية الممارسة عندما لم يكن الأخصائي يشارك الجماعة في أهدافه المهنية التي يرغب في تحقيقها بالنسبة لهم خوفاً من أربابهم.

وهذا التركيز على ممارسة الاتجاه نحو الهدف لا يعتبر مقبولاً تماماً أو مستخدماً بالنسبة لممارسة خدمة الجماعة هذه الأيام ولكنه ابتداء يظهر في بعض الكتابات ويتم تدريسه في بعض مدارس وكليات الخدمة الاجتماعية على

أساس هذا يقوم به الأخصائي وكل جزء من البرنامج يتم تقديمه أو تشجيع الجماعة على تقديمه سواء كان مجرد مناقشة نشاط واستخدام الأماكن وأوقات المقابلات وحتى تكوين الجماعة نفسها، يمكن حسابه والتخطيط للعمل المبني على بعض الأغراض التي لا يفهمها فقط الأخصائي ولكن يفهمها الأعضاء أيضاً ويتم موافقتهم عليها. وإلى الآن لم يتم التوصل بواسطة أخصائيو خدمة الجماعة إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لأدواتهم حيث يمكن التنبؤ بالسلوك البشري وأن حركة الممارسة في هذا الاتجاه تؤدي إلى القول بأن نظرية الممارسة سوف تبدأ في التشكيل وأن بعضاً منها جاهز لأن يوضع تحت اختبار البحث التجريبي وبينما يحدث ذلك فإن هناك اتجاهات نوعية لمساعدة الناس سوف يتم تدعيمها.

وأن استخدام مفهوم ممارسة الهدف الموجه يضع أخصائيو الجماعة في دور أكثر تركيزاً مما يرغب البعض فيه. وهذا يقتضي أن الأخصائي يكون وسيطاً للضبط والتغيير المخطط والعلاج من خلال الجماعة وأن الممارسين الذين يتمسكون بالطبيعة التطوعية للجماعات في خدمة الجماعة أو في الجماعات ذاتية التوجيه حيث يعمل الأخصائي باعتباره مستشار فقط أو ناصحاً فإنه لا يتقبل هذا المفهوم الخاص باعتباره وسيطاً للتغيير في الجماعة أو في الأنظمة الفردية. ولا يوجد حتى الآن نموذج واحد لتنظيم المعارف المستخدمة بواسطة أخصائي الجماعة وإذا ما تم تحليل المداخل المستخدمة بواسطة المعلمين المهنيين والممارسين فإن الإنسان يستطيع أن يتعرف من اللغة المستخدمة على بعض المفاهيم مثل نظرية الأنظمة (الانساق)، النظرية التنموية، عملية حل المشكلات العملية الإكلينيكية، وعملية المساعدة، نظرية التغيير، بالإضافة إلى مزيج منها جميعاً كما أن بعضها يستخدم إستخداماً تبادلياً وما يجدر ملاحظته أن هناك بعض التركيز نحو محاولة تنظيم وتنسيق المعارف واستخدامها بواسطة

أخصائى الجماعة لتحسين المداخل الخاصة بمساعدة وتنمية وتغيير الأفراد الأعضاء داخل الجماعة ومن خلال الخبرة الجماعية.

سابعاً - إنفصال الأدوات عن الطريقة نفسها :

يوجد لدى أخصائى الجماعة ثلاثة أدوات رئيسية على الأقل يستخدمها بالنسبة للأفراد والجماعات :

١- العلاقة المهنية.

٢- أوجه نشاط البرنامج.

٣- الاتصالات اللفظية.

١- مفهوم العلاقة المهنية :

فإنها تعنى تبادل الاستجابات فى اطار مهنى محدد نحو تحقيق الاهداف المرغوبة وتتضمن الشكل الكلى للعلاقات الجماعية المستخدمة بواسطة الأخصائى مثل علاقته بكل عضو وبالاعضاء جميعاً وعلاقاتهم ببعض البعض وبالجماعة كوحدة، وأن الاستخدام العلاجى للعلاقة ربما نتج من العلاج الجماعى.

ولقد تم التعرف فى السنوات الأخيرة فى ممارسة خدمة الجماعة على أن العلاقات لا تنظر إليها باعتبارها أهدافاً فى حد ذاتها فالكتابات المبكرة كانت قد أعطت فكرة بأن الهدف النهائى للأخصائى هو التوصل إلى تكوين العلاقة، وينظر الآن إلى أن الغرض الخاص بتكوين العلاقة لربط وتدعيم الذات وللتوحد تجاه تغيير القيم أو السلوك أو لتحقيق أغراض إصلاحية وأن العلاقات المهنية المنظمة قد تم تكوينها تماماً وإستشاراتها عن طريق الأخصائى لتحقيق مساعدة على طريق الجماعة.

٢- أوجه أنشطة البرنامج :

فغالباً ما تتداخل مع خدمة الجماعة بأكملها، ولقد كانت خدمة الجماعة لا تعتمد مسبقاً على نظرية أو طريقة ولكنها تعتمد على مدى السيطرة على المهارات بالنسبة لأوجه نشاط البرنامج مثل أشغال الخزف ، الأشغال اليدوية، الغناء ، التعبير عن التراث الشعبى، الألعاب الجماعية، التمثيل، وحيث أن المدخل لطريقة خدمة الجماعة أصبح إتجهاً نحو التطبيقات النظرية والعقلية فإن هناك إتجهاً لحذف إعتبارات أوجه نشاط البرنامج كلها، ويبدو أنه يوجد فى هذه الأيام إهتمام متجدد بالبرنامج ولكن على مستوى مختلف تماماً. وأن هناك اعترافاً متزايداً بأن أوجه نشاط البرنامج هى الوسائل التى يعمل من خلالها الأفراد من أعضاء الجماعة ويرتبطون بغيرهم من الأعضاء والوسائل التى تتطور الجماعة عن طريقها وتصبح وحدة. وأن بعض التحليلات المبدئية للأنشطة تنمى تماسك الجماعة والبعض الآخر قد يؤدي إلى تفكك الجماعة فهناك الأنشطة التى تدعم الفرد وتعطيه الاعتراف به فى الجماعة وهناك تلك الأنشطة التى تحفزه وتجعله كبش الفداء وهذا ما تم دراسته بواسطة كل من تشرشل فنترو وغيرهم.

اتجهت معظم الدراسة بالممارسة الفعلية ولكن هناك إهتمام متزايداً بتطوير أدوات البرنامج وبالنسبة للناس الذين يعتبرون غير متكلمين نتيجة للثقافة أو لمستويات النمو الاجتماعى والإنفعالى فإن البرنامج يوفر وسائل الاتصال للربط والتماسك والمشاركة وقد توفر الأنشطة وسائل للتعبير عن المشاعر والأفكار والمعتقدات بطرق متعددة أكثر من مجرد الكلمات.

ويستخدم مفهوم "هومانز Homans" عن الأنشطة فإنها تكون الأساس فى وظيفة الجماعة من حيث ان النشاط هو الدافع للتعبير عن النفس والمشاركة فى

التفاعل خلال مواقف مختلفة.

وأن ما يبدو على أنه لعبة بالنسبة للملاحظ العادى قد يكون الوسيط الذى يتم عن طريقه للأفراد الخارجين عن النظم أن يجدوا بناء لتنظيم أنفسهم وسلوكهم ويعملون سوياً بطريقة موحدة.

والذى يبدو على أنه شكل بشع من "الصلصال" قد يكون هو الطريقة التى يعبر بها العضو (س) فى وسط زملائه الذين يصنعون أشكالاً بشعة هم الآخرون عما يضايقه من الداخل وما يرغبه من الخارج. وأن أخصائى الجماعة الماهر لا يجب أن يطور ذلك فقط (مهارات البرنامج) حتى يمكنهم أن يستخدموها للأغراض التشخيصية وأن يكون لديه العديد من أساليب التدخل المحتملة مع جماعاته بل يجب عليه أن يساعد أيضاً فى تطوير استخدام البرنامج لتحقيق أغراض نوعية بالنسبة للأفراد والجماعات.

٣- بالنسبة للاتصالات اللفظية:

فالمناقشة الجماعية والمحادثة تتم للتحديد والتعرف على الأفكار والمشاعر الخاصة بالأعضاء والتعرف على رغبتهم فى التغيير والعمل وأن بعض البذور العميقة للممارسة خدمة الجماعة ترجع إلى مناقشات بالنسبة لتعليم الكبار ولكن استخدام هذه الأداة قد اتسع بدرجة لا بأس بها عن طريق الممارسة الحالية، واستخدام الألفاظ يستعمل لمساعدة الأعضاء على التعرف على العمليات التى تحدث ولماذا يحضر أناس إلى الجماعة وما هى المشكلات التى يعانون منها وما الذى يمكن أن يؤديه لهم من خلال الجماعة، وأن استخدام الألفاظ هو مستوى آخر من مستويات التفاعل فهى عبارة عن الفعل بالإضافة إلى تفسير الفعل فى كلمات.

وأن محتويات بعض الجماعات تتكون تقريباً حول استخدام الألفاظ،

الحديث، المناقشة، الإصغاء، البحث عن المساعدة وإعطاء الدعم، التفكير سوياً في حلول للمشكلات. ومما لاشك فيه أن الاستخدام المتزايد للاتصالات اللفظية كوسائل لتنظيم الجماعة حول مساعدة كل عضو قد كان أحد العناصر التي سهلت حركة خدمة الجماعة فيما يتصل بتوفير الخدمات الجماعية بأنواع أخرى من المؤسسات: العيادات - المستشفيات - مراكز الإيواء العلاجية - خدمات الأسرة والطفولة، وفي المؤسسة الأخيرة فإن التركيز يكون أكثر على مشكلة واحدة ومحددة ولكن الاستخدام الأكبر للاتصالات اللفظية يظهر بالنسبة للجماعات في كل المؤسسات في الوقت الحاضر.

ثامناً- أهداف طريقة خدمة الجماعة:

لقد تم توجيه طريقة خدمة الجماعة نحو تحقيق العديد من الأغراض المهنية خلال السنوات الماضية، وكما تم الإشارة إلى ذلك مسبقاً، ففي الفترة من ١٩٣٠ إلى ١٩٤٠ تم التركيز بدرجة كبيرة على استخدام الجماعات لتحقيق أغراض تنموية وتكيفية ورفع المستوى الشخصي للأفراد وما قد أصبح يعرف باسم الأغراض الترويحية والتربوية وشغل أوقات الفراغ وما زال بعض الممارسين يتمسكون بأن هذا الاستخدام الأساس لخدمة الجماعة.

والاستخدام الآخر لخدمة الجماعة كان بالنسبة لتوسيع مجال مشاركة المواطنين والعمل الإجماعي من خلال الخبرة الجماعية.

وأن العديد من الناس الذين توحدوا مع أصول خدمة الجماعة قد ركزوا على فكرة تنظيم جماعات المواطنين ليقوموا بالعمل الإجماعي كوسائل أساسية لقيام النظام الديمقراطي الحكومي بوظائفه ويتضح ذلك بدرجة كبيرة عند كل من لنديمان الديمقراطي معتمد على خلق جماعات المواطنين وذلك لضمان وجوده وأداء وظائفه وزيادة على ذلك فإن الكثير منهم قد توصلوا إلى أن جماعة

فى خدمة الجماعة أياً كانت أغراضها الأخرى يكون لها مسئولية إجتماعية فيما يختص بتعليم شروط المواطنة الإيجابية ومازال هذا التأكيد يوجد فى ممارسة الجماعة فى الوقت الحاضر ولكنه ينظر إليها باعتبارها وظيفة المؤسسة وعمل من أعمال الأخصائى وكذلك مسئولية مهنة الخدمة الإجتماعية جميعها بالإضافة إلى كونها شيئاً متميزاً فى العمل وربما تكون هذه القضية قد تم توضيحها أيضاً عن طريق اعتبار خدمة الجماعة كطريقة أكثر من كونها مجال.

وفى السنوات الأخيرة فإن تأكيداً كبيراً فى كل من الممارسة وفى التعليم المهنى على استخدام خدمة الجماعة فى كل من الوقاية وإصلاح المشكلات فعندما يحدث إشكال أو أن يكون هناك إشكالاً محتملاً لشخص فإن علاقته الإجتماعية ومكانته واستخدامه وبيئته وقيمة نتجه إلى أن تسبب المشكلات للشخص أو الآخرين وأن شمول واتساع استخدامات طريقة خدمة الجماعة فى مؤسسات سبق أن استخدمت مسبقاً الفرد أو العلاج الفردى كل ذلك قد ساعد فى التوصل إلى تركيز العلاج فى طريقة خدمة الجماعة وبدلاً من جذب طريقة خدمة الجماعة خارج مؤسسة خدمة الجماعة فإن هذا الإتجاه قد زاد من استخدامات طريقة خدمة الجماعة باعتبارها تتميز عن الطرق الإجتماعية الأخرى فى هذه المؤسسات.

تاسعاً- اتساع استخدامات خدمة الجماعة؛

بالرغم من أن خدمة الجماعة قد نمت وتطورت داخل مؤسسات خدمة المجتمع ومراكز الشباب، فإنها تتم ممارستها مبكراً فى كل من المستشفيات وفى مؤسسات الأطفال وخلال الحقبة الأخيرة فإن هناك اتساعاً فى استخدامات طريقة خدمة الجماعة كجزء من المنهج العلاجى على نطاق واسع فى المؤسسات التى سبق أن استخدمت فقط مناهج خدمة الفرد والاستشارة الفردية، وفى هذه

المؤسسات المتعددة قد ركزت خدمة الجماعة على دفع النمو والتغيير بالنسبة لأعضاء الجماعة عن طريق تدعيم الذات وتوفير فرص التنمية أو عن طريق مساعدة الأعضاء على اكتساب بصيرة جديدة ودافعية للتغيير من خلال الخبرة الجماعية، ولقد فتح هذا الاتساع فرصاً جيدة لممارسة خدمة الجماعة كأداة علاجية.

وكانت النتيجة أن خدمة الجماعة قد استخدمت كوسائل للعلاج بطرق جديدة في مؤسسات الخدمات الجماعية.

وعلى سبيل المثال الجماعات المكونة من المرضى العقلين العائدين استخدمت بواسطة المستشفيات النفسية مثل جماعات التحليل الفردي قد شكلوا في المحلات وفي جمعيات الشبان والشابات المسيحية وأن الجماعات المكونة من الأحداث المخالفين العائدين قد تم تشكيلها بواسطة ضابط المراقبة القضائية ثم حوت إلى أخصائي الجماعات في كل من المحلات وجمعيات الشبان والشابات المسيحية وقد تم تنظيم الفتيات اللاتي كن يعانين من النقص الثقافي والاقتصادي والاجتماعي في جماعات علاجية بواسطة إشرافهم في معسكر وقد تم تشكيل الأولاد الذين لا آباء لهم في جماعات تحت قيادة رجل ليمارسوا أنشطة ذكورية ويحصلوا على دعم الزملاء في المؤسسات.

وأن الكثير من مؤسسات الخدمات الجماعية قد وسعت من خدماتها ليس فقط لتضمن المسنين في جماعات نوعية خاصة بهم ولكن أيضاً بالنسبة للبرامج المصممة يمكن استفادة المسنين بالعلاقة بالناس من كافة الأعمار وخاصة بالنسبة للأطفال.

وأن استخدام طريقة خدمة الجماعة في العلاقات العنصرية يعتبر أحد الأوجه الأخرى فيما يختص بالتركيز على العلاج من وجهة النظر التقليدية

وحيثما يكون ذلك ممكناً فإن الجماعة قد استخدمت لتوفير فرص للناس من مختلف العناصر والأجناس للحصول على خبرات اجتماعية مطلوبة ويركز الاهتمام الحالى على الفعل الموجود فى غالبية المدن من حيث التخطيط بالنسبة لأفضل الطرق للتوصل إلى نوع من الرابطة المعنوية ومن خلال طريقة خدمة الجماعة يمكن الوصول إلى الناس الذين يعيشون منفصلين والذين لا يكون لديهم اتصالات طبيعية ببعضهم البعض.

وزيادة على ذلك ولقد استخدمت خدمة الجماعة للتخطيط لتغيير القيم فى الأفراد الذين تكون خبراتهم الحياتية قد أدت بهم إلى التحيز وممارسة التعصب العنصرى فى اتفاق من القيم السائدة مع وسطهم الاجتماعى، وقد ابتداء يتم حصر المصادر والإمكانات المحتملة لطريقة خدمة الجماعة فى هذا المجال والسيطرة عليها.

وفى مجال التخطيط لتغيير القيم وتدعيمها فلقد كان اعتبار بسيط لاستخدام خدمة الجماعة بالنسبة للطبقات الميسورة الحال والذين يسكنون الضواحي والذين يكونون مشتركين فى مراكز فى بعض المؤسسات الخاصة بالخدمات الجماعية وأن المشكلات والتضارب فى القيم الأخلاقية التى يواجهها الشباب اليوم فى مجالات تحقيق العلاقات الشخصية بالنسبة للتخطيط لاجتياز المراهقة للتوصل إلى النواحي الزوجية فإن كل ذلك يحتاج إلى المساعدة والمشورة التى يمكن أن يتم إعطائها إلا عن طريق الاستخدام المهنى لطريقة خدمة الجماعة ولا يحتاج الشباب لمجرد الإحساس بالأمن وأن يتوصلوا إلى نماذج لأدوار مناسبة ولكن يحتاجوا أيضاً إلى مؤشرات تساعد فى اتخاذ قراراتهم فيما يختص بسلوكهم وفرص للتفكير والكلام عن اتجاهاتهم مع زملائهم ومع المرشدين من البالغين وهنا نجد أن طريقة خدمة الجماعة توفر الوسائل التى يمكن عن طريقها لأخصائيين خدمة الجماعة الماهرين أن

يساعدوا هؤلاء الصغار فى تحقيق نوع من الدافعية والاتجاه الإيجابى وتدعيم الذات والقيم ليتغلبوا على السلبية ومشاكل عدم المشاركة وأن يبدأوا فى إعادة بناء مجتمع أكثر تماسكاً فى العلاقات مكون من الأفراد الذين يستطيعون أن يحققوا اتجاهات واهتمامات جديدة لكل منهم. أما بالنسبة لمن يعانون من النقص الاجتماعى والاقتصادى فإن خدمة الجماعة قد توفر الوسائل التى تدفع إلى التغيير من خلال تدعيم الذات، كما تساهم فى إكساب الأفراد المهارات الاجتماعية من خلال توفير فرص محققة لهذه الأهداف، ولقد استخدمت هذه الطريقة فى مؤسسات لتوظيف الإمكانات للأفراد وفى البرامج الخاصة بمقاومة الفقر وكذا فى المحلات وفى جمعيات الشبان والشابات المسيحية مع هذا النمط من العملاء خلال مراحل التطور الموضحة لذلك.

نستخلص مما سبق:

أنه قد تم تعريف وتوضيح طريقة خدمة الجماعة وحيث أنها خلصت نفسها من ارتباطها بالمؤسسات وبالمجال فإنها قد اتخذت مكانها الحقيقى فى الخدمة الاجتماعية مع كل من خدمة الفرد وتنظيم المجتمع.

وأن الإعراف بأنه يوجد العديد من المشكلات التى لا يمكن التصرف فيها بطريقة واحدة فقط كل ذلك قد أدى إلى المشاركة بين الأخصائيين الاجتماعيين وغيرهم من المهن المساعدة والتوصل إلى الإستخدام المشترك للمهارات المهنية. ولقد وجد الممارسين أنفسهم فى بعض المؤسسات يمارسون خدمة الجماعة تلقائياً وخدمة الفرد أيضاً. أو أنهم يمارسون خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع على حسب ما يتطلبه الإحتياج وما تتطلبه المشكلات وأن مدرسة واحدة على الأقل من مدارس الخدمة الاجتماعية فى جامعة كاليفورنيا الجنوبية قد قدمت فى مناهجها ممارسة الخدمة الاجتماعية بطريقة متكاملة فى منهج واحد، ولأن

كل من الناس أو المشكلات لا يقسمون أنفسهم فإن المشكلات الناجمة تكون هامة وأنه من الضروري الوضوح فيما يختص بكيفية استخدام الطرق المهنية بما فيها خدمة الجماعة.

عاشراً- إسهامات العلماء والممارسين في تكوين الاتجاهات النظرية لطريقة العمل مع الجماعات:

وتتضمن المعارف النظرية في مجال الجماعات الصغيرة العديد من المعطيات، التجارب، تتمثل مصادرها في مصدرين أساسيين:

أولهما : العلوم الاجتماعية المختلفة كعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والأنثروبولوجيا.

ثانيهما : التراكم المعرفي والخطوات التي توصل إليها العاملون في مجال خدمة الجماعة بل في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة.

وقد أضافت المعطيات السيوسولوجية والنفسية العديد من الأطر النظرية واستحدثت الجديد من المحاولات المنهجية لدراسة وتحليل وتفسير طبيعة الجماعة الاجتماعية بصفة عامة والجماعة الصغيرة بصفة خاصة وتعددت المؤلفات التي تتضمن بكافة بحوث الجماعات الصغيرة.

وفيما يلي بعض الإضافات النظرية والإهتمامات الإمبيريقية التي يجب أن تكون محور إهتمام أخصائي العمل مع الجماعات فيما يلي:

١- قدم سمنر: "Willam Sumner" مفهوم الجماعة الداخلية والجماعة الخارجية، حيث أن الفرد ينتمي إلى عدد من الجماعات تعتبر بالنسبة له جماعات داخلية. أما غيرها من جماعات فهي بالنسبة له جماعات خارجية، واهتم سمنر بدراسة العلاقات الاجتماعية وتطويرها ولعل من صور التميز

بين تلك الجماعات هي مواجهة التهديد من جماعة خارجة مما يؤدي إلى تضامن الجماعة الداخلية ويمكن تطبيق هذا الأسس على مستويات وأحجام مختلفة من الجماعات.

٢- قدم (سيميل) "George Simmel" مؤسس علم الاجتماع الشكلي أو الصوري: قدم أطر نظرية بحجم الجماعة وتناول دراسة الجماعات الثنائية والثلاثية وأسهمت تلك الآراء في زيادة المعرفة عن طبيعة عملية التفاعل بالنسبة للجماعات الصغيرة واختلاف طبيعة ذلك التفاعل نتيجة لتغير حجم الجماعة وقد اقترح "سيميل" منذ أكثر من نصف قرن أن التفاعل داخل الجماعات الصغيرة يمكن أن يكون موضوعاً للبحث السوسيولوجي، ونال اقتراحه الإهمال حتى السنوات التي أعقبت الحرب العالمية الثانية حين بدأ "بيلز Bills" وزملاؤه دراساتهم الجادة للعمليات التي تجري داخل الجماعات الصغيرة.

٣- يعتبر مفهوم الجماعات الأولية لعالم الاجتماع الأمريكي "تشارلز كولي": "C. Cooley" أكبر إسهام في نظرية الجماعات الصغيرة وفي رأيه أن الجماعات الأولية هي: جماعة صغيرة غير رسمية تتسم بعلاقات المواجهة المباشرة وهي مسئولة عن النمو الأول في التطور للقيم وتوفر لأعضائها الشعور بالتماسك والتوحد المتبادل.

٤- وجد "تراشر Thrasher": من دراسته للعصابة (Gang) أن المراهقين الذين ينتمون إلى العصابات يوجهون نشاطهم نحو الجريمة للحصول على الشعور بالولاء وكان (لتراشر) خبرات متعددة في مجال الشباب المنحرف، وعمل بمؤسسة للأحداث المنحرفين وأدت إسهاماته وزميله "كليفور دشو G. Dasho" إلى تعديلات في العمل مع الجماعات التلقائية خاصة

فى المجالات الإجماعية وأندية الصبيان وكان هذا مؤشراً لاستفاعة
الأخصائين الإجماعيين فى هذا المجال.

٥- الدراسات التى قام بها (مظفر شريف): عن المعايير التى ظهرت نتائجها
فى مناقشتها للمعايير وأوصت تجارب شريف إلى عدد من الباحثين منهم
"سبرنج H.G Spereing" و"شونبار R.A. Schonber" و"اش S.E. Asch"
بتجارب وبحوث عن الإمتثال والضبط والمعايير فى فترات تالية.

٦- كانت إسهامات "ليرفين" و"لبيت" و"هوايت": فى مجال دراسة الأجواء
الأوتوقراطية والديمقراطية الحرة الموجهة على سلوك الأعضاء وعلى جو
الجماعة ككل. وقد جذب ليفين جيل من العلماء الذين وصفهم ميلز
Mills بالكفاءة والبراعة، منهم دويتش Deutsch الذى درس التأثيرات
المختلفة للقانون والتنافس داخل الجماعة وتناول بافيلز Bavles دراسة
أنماط الإتصال وقام فستنجر Festinger ويوش Boch بدراسة تأثيرات
تماسك الجماعة على ضغوط الإمتثال لمعايير الجماعة.

٧- وظهرت "السوسيومترية" كإتجاه قاده "مورينو Moreno" وزملاؤه خاصة
"هيلين جنجر Helen Genngs" ودارسوا الجماعات بالمنهج السوسيومترى
وتوصلوا إلى ما يعرف بالسوسيوجرام وهو خريطة للتفاعل والاختبارات
والاستجابات المتبادلة وقد استفاد الأخصائون الإجماعيون من إسهامات
مورينو وقاموا بدراسة الجماعات التى يعملون معها باستخدام
السيسومترية كأداة.

٨- قدم "بيلز R.Bales": بحثاً ودراسة عن عملية التفاعل، وهى من البحوث
ذات الدلالة فى تطور نظرية الجماعات الصغيرة حيث قام بتسجيل كمية
ونوعية الأفعال التى صدرت من المشاريكن فى جماعات حل المشكلات.

٩- ويعتبر "هومانز Homans": من العلماء البارزين الذين قدموا أطراً نظرية في مجال الجماعات وقسم عناصر السلوك في كتابة الجماعة الإنسانية إلى عناصر ثلاثة هي: النشاط، التفاعل، العاطفة، وتظر إلى الجماعة على أنها تتكون من نسق داخلي ونسق خارجي، ثم قدم لنا هومانز في كتابه السلوك الاجتماعي معطيات نظرية في مجال التبادل الاجتماعي.

أما عن التراث النظري والتراكم المعرفي في مجال العمل مع الجماعات في الخدمة الاجتماعية فقد تضمن العديد من الخبرات العملية والأطر التصورية والمحاولات المنهجية في دراسة وفهم الجماعات الصغيرة ويعتبر "نيوستتر News-tater" من الرواد الأوائل في وضع إطار لفهم واستخدام العملية الجماعية فقد قام بمشروع بحث عام ١٩٢٦ في معسكر للأطفال ونشر أبحاثه مع "ماري فير لدسيتين" و"نيوكب" عام ١٩٣٨ بعنوان تكيف الجماعة وتناولا في بحثهم الروابط والتفاعل والمكانة وأوضحوا إمكانية إشباع حاجات الأفراد ونموهم من خلال ارتباطاتهم الجماعية وقد أشار "دكارتويت" و"زاندري" في كتابهما ديناميات الجماعة بتأثير بعض العلوم والمهن في تطور ديناميات الجماعة ووضعاً خدمة الجماعة باعتبارها من أهم المهن التي أثرت في تطور ونمو ديناميات الجماعة.

ومن خلال التراكم المعرفي والإهتمام المتزايد بالجماعات والنتائج الامبريقية والمحادثات المنهجية سواء في العلوم المختلفة بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة فقد تبين إمكانية الجماعات في المجالات الآتية:

١- يمكن استخدام الجماعات كأداة للتأثير في الأعضاء في المواقف التالية:

أ- التنشئة الاجتماعية.

ب- التوحد وإدراك الذات.

ج- التعليم والتعلم.

د- تكوين أو تعديل القيم والاتجاهات.

هـ- تغيير السلوك.

٢- يمكن استخدام الجماعات كأداة لحل المشكلات.

٣- يمكن استخدام الجماعات كأداة لتغيير المواقف الاجتماعية أو الظروف البيئية في المجتمع.

٤- يمكن استخدام الجماعات كأداة التعاون والتخطيط والإنتاج.

الفصل الثانى

منهجية بناء النموذج

- أولاً : أمثلة للنماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية.
- ثانياً : تصنيفات النماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية.
- ثالثاً : الصعوبات التى تواجه بناء النموذج.
- رابعاً : ديناميات بناء النموذج فى الخدمة الإجتماعية.
- خامساً : النماذج العلمية فى الخدمة الإجتماعية والتنمية المهنية.
- سادساً : جوانب التنمية المهنية فى إطار النموذج العالمية.
- سابعاً : رؤية مستقبلية لأهمية البناء العلمى والمهنى لنماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

ثامناً : تطبيقات نظرية وعملية حديثة لمنهجية بناء النموذج.

- ١- نموذج التركيز على عضو الجماعة.
- ٢- نموذج التحليل الإنسانى فى طريقة العمل مع الجماعات.
- ٣- نموذج العلاج الواقعى وعمليات الجماعة.
- ٤- نموذج ثقافة الأقران الإيجابية فى خدمة الجماعة.
- ٥- نموذج التعديل السلوكى.
- ٦- نموذج التركيز على المهام.
- ٧- النموذج التنظمى البيئى.
- ٨- النموذج التنموى.
- ٩- النموذج الوظيفى.
- ١٠- نموذج المساعدة المتبادلة.
- ١١- نموذج حل المشكلة.
- ١٢- النموذج الإكلينيكى.

مقدمة

النماذج المهنية عناصر أساسية في المهن المختلفة سواء المهمة التي تتعامل مع الجوانب الإنسانية أو الطبيعية، وارتبط النموذج بالتنظير العلمي والعلوم الإنسانية منذ أن صاغ "ماكس ويبر M. Weber" أفكاره وتفسيره للتغير الاجتماعي من خلال ما أسماه بالنموذج المثالي للمجتمع.

وتمشياً مع التطور في نظريات العلوم الإنسانية وارتباطها بنظريات مختلفة بدأ العلماء في تكوين النماذج من خلال وضع أنماط وأطر جزئية غير متكاملة تعنى بتطبيق أصول هذه النظريات في مجالات خاصة وأطلق عليها النماذج الفرعية أو النظريات البينية لذا يعرف البعض النموذج العلمي بأنه Sub-Theory.

فإذا كان النموذج يمثل بصدق بعض مظاهر الواقع فهو لذلك نموذج جيد والطريقة المتبعة علمياً هي استخدام النموذج للتنبؤ بالسلوك الواقعي ثم المقابلة بين هذا التنبؤ وبين الواقع الذي يتبين بالتجربة فإذا كان النموذج غير مناسب أمكن البحث عن نموذج آخر.

ويرجع العلماء أصل النماذج إلى اللغة وما تتضمنه من كلمات ومفاهيم وصياغات معينة وأصبحت الكلمات تمثل نماذج تبسط بنوع ما الواقع الذي تمثله، ومع تزايد الكلمات والمصطلحات والصياغات وتطورها وارتباطها بالمواقف السلوكية والأعمال اليومية، والمشكلات أصبحت هناك ضرورة لوضع أشكالاً معينة للقيام بتلك الأعمال أو السلوكيات على أن تصاغ بطريقة محددة منطقية سميت بالطريقة العلمية، ويرى بعض الباحثين والدارسين أن بناء النماذج في إطار مجال عملهم وتخصصهم مستحيل لأنهم يشعرون أنه ليس في المستطاع وضع نموذج في مجالات ترتبط بتفاعل مجموعة من العوامل، أو في المجالات التي

ترتبط بالجوانب الإنسانية ومشكلاتها المختلفة.

وقد تكون هناك أسباب تجعل هؤلاء صادقون في مناقشتهم وعرضهم
للموضوع للأسباب الآتية:

١- النموذج عمل مبسط تبسيطاً واضحاً وقد لا يستطيع البعض الوصول إلى
هذا الوضع لعدم توفر الخبرات اللازمة لذلك أو الاستخدامات اللازمة في
هذا الإطار.

٢- تعتمد النماذج على وضع صورة ذهنية محددة حول مواقف أو حالة أو
مشكلة معينة، وبالتالي سوف تختلف تلك الصور وقد لا تتوفر القدرات
الذهنية لدى كل من يقوم ببناء النموذج.

٣- يرتبط النموذج بالإتساق بين المكونات الداخلية كالوسائل والأساليب
والأهداف، وقد أوضح "جوديل Godel" أن الخلو من التناقضات نادر ما
نجد أنه قد يتطلب قدرات معينة في واضعي النماذج.

٤- عدم وضوح بعض الإجراءات أو الممارسات التي تجعل موجهات النموذج
لاستخدامه في مجالات الممارسة غير واضحة.

٥- اهتمام بعض واضعي النماذج بجوانب محددة من وجهة نظره غير
مرتبطة أحياناً بالجوانب العلمية والمهنية بصورة واضحة تقنع من
يستخدم النموذج لكي يطبقها في المجال العلمي والتطبيقي وقد عرض
"جيمس كلاسون" Gemis Kliason النماذج بأنها أداة تستخدم بناء على
مكونات مهارية واستخدامات لقدرات ذهنية تصور الواقع التطبيقي يمكن
الإعتماد عليها واستخدامها في مواقف متنوعة.

ويرى "بلاجوفست سندوف Belagovest. S" أن النموذج عبارة عن أساليب

التنبؤ وهى الوحيدة التى تتيح البحث فى الأهداف أو الظواهر التى تحدث بطبيعتها الملاحظة المباشرة والتوجه لتحديد العوامل والظواهر المرتبطة بالمواقف والمشكلات التى تواجه الإنسان.

وفى إطار مهنة الخدمة الإجتماعية يرى "روبرت باركر Robert. B" أن النموذج هو تمثيل للحقيقة مثل استخدام الأخصائى الإجتماعى لنموذج الحياة المؤثر نحو توظيف القوة الموجودة فى بيئة نسق العمل.

والنموذج فى الخدمة الإجتماعية هو بناء متكامل يعتمد على القدرات الذهنية والخبرات المهنية يتضمن الأهداف والإجراءات والممارسات التى يقوم بها الأخصائى والمستهدفين من الممارسة (العميل - الجماعة - المجتمع) من خلال موجّهات عملية مهنية.

وقد كانت أول النماذج التى ارتبطت بالتنمية ومكوناتها نموذج حدود النمو ١٩٧٢ الذى وضعه "فوستر / ميدوز Forster & Moder" الذى تم تطويره فيما بعد.

كما عرض "فيوج Fuge" نموذج خاص بالمدخلات والمخرجات التى تتعلق بالتقنيات التى يجب أن ترتبط بها المجتمعات فى تحقيق التنمية.

ومع تطور الخدمة الإجتماعية كان هناك العديد من النماذج ارتبطت بالطرق المهنية المختلفة كمحاولات لوضع تصورات ذهنية لكيفية الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية، كما أن هناك نماذج ارتبطت بالباحثين أو الخبراء وسميت بأسمائهم ونشرت وعرفت بهؤلاء الباحثين.

أولاً: أمثلة للنماذج المهنية التى قد تكون معروفة ومعلنة فى الخدمة الإجتماعية مثل نموذج "كينث ريد Kenth.R" ونموذج "ريدل Redel" وغيرهم، وقد سعى بعض الباحثين لاستخدامها وتطبيقها فى بعض

المجالات الخاصة بالخدمة الإجتماعية، ومن النماذج التي عرفت في مجالات خاصة بالممارسة ما يلي:

(١) نموذج حل المشكلة Problem Solving Model :

والتي قامت بوضع مكوناته وتحقيق الاتساق بين الفرضيات والخطوات الأساسية الخاصة به "بيرلمان Perlman" ويسعى الممارس في الخدمة الإجتماعية من خلال هذا النموذج توجيه ممارسات الأخصائي الإجتماعي ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتدخل المهني من جوانبها المختلفة سواء كموجهات أو أساليب أو إجراءات تتبع في هذا المجال.

ويطبق هذا النموذج من خلال الممارسة العامة، وكذلك عند استخدام طريقة من الطرق المهنية في الخدمة الإجتماعية.

(٢) نموذج الأهداف الإجتماعية Social Goals Model :

كما عرضه "جوزيف أندرسون Joseph Anderson" وكذلك ما عرضه "أريكسون Erikson" حول أهم مكونات النموذج فيما يتعلق بالمسئولية الإجتماعية، الكفاءة الإجتماعية، والتعلم الذاتي، كموجهات وأهداف يسعى النموذج إلى تحقيقها.

(٣) نموذج التركيز على المهام Task Center :

قدم هذا النموذج "وليم ريد Williom Reid" و"لورايدستين Laura Epston" عام ١٩٧٢ وكان هذا النموذج نتاج البحث في مفهوم العلاج القصير ثم تطور النموذج على أيدي "روني Rany" وقيام "لورايدستين Laura Epston" وما تحقق من تعامل وارتباط بين التركيز على المهام والعلاج القصير عام ١٩٩٢، ويستخدم هذا النموذج بصفة خاصة في مجالات ممارسة طريقة خدمة الفرد، طريقة خدمة الجماعة وإن كان هناك استخدامات قليلة في طريقة تنظيم المجتمع.

٤) نموذج العلاج الواقعي Lreutment Model :

حيث ظهر النموذج في أواخر الستينيات وقام بوضع الأسس المهنية "وليام جلاسر W. Glasser" وقام بممارسة هذا النموذج في مؤسسات الفتيات الجانحات وبعض المؤسسات التعليمية، وربط "جلاسر" بين الإتجاه العقلي، والاتجاه الوظيفي. وقد كان هذا النموذج بداية للخروج عن المألوف حيث أنه يركز على إلزام العميل بدراسة وتفهم سلوكه بصورة أفضل من مجرد التفكير في الماضي.

ويستخدم هذا النموذج بصورة واضحة في طريقة خدمة الضرد وإن كانت هناك بعض التجارب لاستخدامه في طريقة خدمة الجماعة كما فعل "ألبرت اليس Albert Aliss" عند استخدامه مع جماعات الأطفال.

٥) النموذج الإكلينيكي Clinical Model :

وهو نموذج عام في الخدمة الاجتماعية ويقصد به اتباع المحددات الإكلينية في التعامل مع العملاء والجماعات والمجتمعات التي تتعامل معها مثل التعامل مع جماعة المدمنين أو المضطربين نفسياً وربما من الكتابات الحديثة في هذا المجال ما كتبه "كنيث ريد Kenith Reid" في مرجعه حول خدمة الجماعة الإكلينية وما وضعه من افتراضات وموجهات وإجراءات يمكن أن تمارس مع الجماعات للوصول إلى حالات التعبير والتنمية المطلوبة.

٦) النموذج التبادلي The Recysrecal Model :

وضع هذا النموذج "وليم شوارتز William. S" وركز على الإجراءات الخاصة بكيفية تدعيم التفاعل الاجتماعي بين الأفراد في المواقف الخاصة بهم وأسرههم

وجماعاتهم ومجتمعهم وما هي أساليب توجيه التفاعل والأهداف التي يمكن أن تتحقق في هذا المجال.

٧) نموذج تكوين الجماعات Group Composition Models :

وضعت ذلك النموذج "مارجريت هارتفورد Margert. H." حيث وضعت مراحل معينة لتكوين الجماعات موضحة خصائصها والعوامل المؤثرة فيها وكيفية التعامل مع كل من تلك المراحل ووضع "شارلز بنسون Jaslath Benson" نموذجاً لكيفية التخطيط والتصميم لتكوين الجماعات محدداً بعض الإجراءات نذكر منها:

- تحديد مستوى الإحتياجات.
- تحديد أغراض الملائمة للجماعات.
- تحديد أغراض الجماعة التي نعمل معها.
- وضع توقعات للعائد من العمل مع الجماعات.
- استخدام أساليب لاكتشاف الطاقات وقدرات الأعضاء.

ثانياً- تصنيفات النماذج المهنية في الخدمة الاجتماعية:

ويمكن أن نوضح أهم التصنيفات التي تصنف إليها النماذج في الخدمة الاجتماعية على النحو التالي:

التصنيف الأول:

- ١- نماذج الخدمة الاجتماعية المرتبطة بممارسة طريقة معينة بذاتها: مثل نموذج الحياة في خدمة الضرد، نموذج العلاج، الواقعي - نموذج العلاج الأسري، أما في خدمة الجماعة فهناك النموذج التنموي، والنموذج التبادلي، والنموذج التأهيلي، النموذج البيئي التنظيمي.

٢- نماذج الخدمة الإجتماعية التي ارتبطت بالمدارس العلمية والتخصصات المتميزة:

فى مجالات معينة مثل العلوم السلوكية واستخدام الخدمة الإجتماعية للنموذج السلوكى، والارتباط بعلم النفس والنموذج الواقع، النموذج المعرفى، وغيرها، والنموذج الإيكولوجى من خلال الإستفادة من العلوم البيئية والديموجرافية.

٣- نماذج الخدمة الإجتماعية المؤسسية:

تقدم بعض المؤسسات التى تهتم أن يكون لها طابع خاص بوضع نماذج للممارسة بالنسبة للتعامل مع العملاء أو ممارسة الجماعات بالأنشطة والبرامج والمشروعات أو عند العمل مع المجتمعات المحلية لتحقيق التنمية والتغيير المرغوب، ونلاحظ تلك المؤسسات بشكل واضح فى مجالات مكافحة الإدمان، التعامل مع المضطربين نفسياً، التعامل مع المشكلات الأسرية، مؤسسات العمل مع الأطفال الذين يواجهون مشكلات أو اضطرابات معينة مثل مشكلة الأطفال الذين لا مأوى لهم (أطفال الشوارع).

٤- نماذج خاصة بالباحثين أو الأخصائيين المهتمين بالممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية فى مجالات معينة:

تعتبر نماذج الباحثين أو الممارسين اجتهادات علمية ومهنية مرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية وقد تكون مثلاً يحتذى به فى الممارسات المماثلة أو أنه تعبير عن قدرة الباحث أو الممارسة لاختبار تصوراته المبنية على القاعدة العلمية والمكونات المهنية فى الخدمة الإجتماعية بالإضافة إلى إمكانياته فى إيجاد الاتساق المناسب للمكونات التى يجب أن يلتزم بها كل من يقوم بإعداد استخدام النماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية ومثلاً بذلك:

نموذج للخدمة الإجتماعية فى التعامل مع المسنين:

- نموذج للبرنامج الإرشادى فى تخفيف حدة الضغوط لدى أمهات الأطفال المتخلفين عقلياً.

- نموذج لممارسة الخدمة الإجتماعية مع أطفال الشوارع (أطفال بلا مأوى).

- نموذج لبرنامج تعليم الحياة الأسرية للنساء العاملات فى الأسر المصرية.

- نموذج تمكين المرأة من المشاركة السياسية من خلال المنظمات الأهلية.

نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية التى تعدها هيئات ومنظمات قومية أو عالمية:

تهدف تلك المنظمات إلى توجيه المؤسسات الصغرى أو التى توجد على مستوى قومى أو محلى لمواجهة مشكلات أو تصميم وتنفيذ برامج معينة وتتوفر تلك النماذج فى المجالات التى ترتبط بصحة الإنسان، إكساب المهارات، مشاركته فى المجتمع، تنمية القرى الإنسانية.

ومن أمثلة تلك النماذج:

- نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع التى يصممها وينفذها مركز سيتى فى محافظات متعددة مثل القاهرة، الشرقية، الإسكندرية، وهو مركز متخصص فى التعامل مع المعاقين ذهنياً وأسرهم.

- نموذج مكافحة الإدمان والتعامل مع المدمنين الذى يعده صندوق مكافحة المخدرات التابع لمجلس الوزراء.

ثالثاً- الصعوبات التى تواجه بناء النموذج:

وتواجه عملية إعداد وتصميم وتنفيذ النماذج فى الخدمة الإجتماعية صعوبات متعددة من الضرورى أن نحدد أهمها ونسعى لمواجهة بعضها ونذكر بعضها على النحو التالى:

الصعوبة الأولى:

تواجه عملية وضع النماذج المهنية الإجتماعية صعوبات خاصة بعدم التحديد أو الوضوح في تعريفها وتوضيحها، وهناك مصطلحات متعددة تستخدم النماذج للممارسة وتتداخل المعاني وبالتالي لم تأخذ النماذج الهوية المهنية التي تميزها ومن أهم تلك المسميات أو المصطلحات ما يلي:

- ١- المداخل المهنية يجب أن ينظر إليها على أنها إطار شامل من الموجهات النظرية والنماذج التي يمكن استخدامها في مجال معين.
- ٢- الإطار المهني للتدخل في ممارسة الخدمة الإجتماعية والإطار هو بناء محدد لمكونات الممارسة وأساليبها التي يتميز به.
- ٣- التصورات المهنية حيث أن الباحث يضع مجموعة من التصورات التي تعبر عن أفكار، خبرات، معارف تفاعلت مع بعضها وكونت صورة ذهنية تسعى إلى توفرها في الواقع والسعى نحو اختبارها والتأكد من مضمونها وفاعليته في مجال الممارسة.
- ٤- دور مقترح للخدمة الإجتماعية حيث يضع الباحث متطلبات الدور والخطوات التي يرتبط بها، الموجهات الخاصة، الأهداف التي يسعى إليها في مجال مهني للخدمة الإجتماعية.

الصعوبة الثانية:

عدم التدريب أو اكتساب الخبرات المهنية اللازمة فيما يتعلق ببناء النماذج واستخدامها، واختبارها ثم تقويمها وبالتالي أصبحت النماذج كجوانب مشكلة أو مظاهر مهنية معينة تلجأ إليها دون الإتفاق على مضمونها أو إجراءاتها أو كيفية استخدامها وتقويمها.

الصعوبة الثالثة :

الإكتفاء بدراسة النماذج المهنية فى الخدمة الإجتماعية من الجوانب النظرية غالباً وعدم ربط الممارسة بطريقة مهنية وعلمية واضحة وبالتالي لم تتكون النماذج المهنية التى توضح هوية الخدمة الإجتماعية.

الصعوبة الرابعة :

عدم توفر المؤسسات والمنظمات المتخصصة فى الممارسة للخدمة الإجتماعية والتى يتوفر فيها المناخ المناسب لتكوين النماذج الذى قد تتطلب الإمكانيات والموارد، ونظام معين للعمل، العينات اللازمة لهذا النموذج، فريق العمل الذى نستعين به فى تحقيق أهداف النموذج وبالتالي يصبح تكوين النماذج واستخدامها محدود وغير متوفر وعدم اهتمام المؤسسات أن يكون لها نماذج خاصة بها والإكتفاء بممارسة أدوار محدودة للأخصائى الإجتماعى مثل دوره فى دراسة الحالات والجماعات ودوره فى البرامج، ودور الأخصائى فى العمل مع القيادات الشعبية، وعدم ربط تلك الأدوار وغيرها من الأعمال ببناء متكامل من الإفتراضات والمبادئ والمهارات والموجهات العلمية اللازمة لنجاح النموذج فى تحقيق أهدافه.

الصعوبة الخامسة :

عدم التعرف على النماذج المهنية الموجودة فى المهن والمجالات التى يمكن الإستفادة منها والإستفادة من كيفية إعداد وتطبيق تلك النماذج مثل النماذج التى تكونت فى مجالات التربية، النماذج التى تكونت للتعامل مع المعاقين على اختلاف أنواعهم، النماذج فى مجالات التنمية، النماذج الخاصة بالتوعية البيئية، حيث أن الإطلاع والدراسة لتلك النماذج يمكن الإستفادة منه واكتساب الخبرات المناسبة لعمليات البناء والتكوين والتحليل اللازمة.

الصعوبة السادسة:

عدم تطوير مناهج الخدمة الإجتماعية على اختلاف أنواعها بما يتماشى مع التطورات والمتغيرات مما يجعل هناك فجوة واضحة بين النماذج التي تعد من خلال إطار تقليدى للخدمة الإجتماعية فى ضوء المتغيرات الإجتماعية والإقتصادية وما ينتج عنها من مشكلات ومواقف تتطلب نماذج مستحدثة للخدمة الإجتماعية.

الصعوبة السابعة:

ارتباط مجالات الممارسة بقوانين ولوائح ومحددات معينة قد تعوق استخدام تلك النماذج والارتباط بها مما يشجع على تكوين غيرها وتويرها من وقت لآخر.

أهم نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية تتركز فيما يلى:

١- نماذج الممارسة العامة للخدمة الإجتماعية التى تتكامل فيه الطرق المعنية مع الموجهات العلمية والمعرفة التخصصية فى المجال الذى تطبق فيه الخدمة الإجتماعية ويصبح الأخصائى الإجتماعى كمارس هو الذى يعد النموذج أو يستخدم نماذج سبق استخدامها مع إعادة صياغتها إن كانت هناك ضرورة لذلك.

ويمكن أن تعد تلك النماذج من خلال تعاون المؤسسات مع المنظمات والهيئات الأكاديمية.

٢- النماذج المهنية للخدمة الإجتماعية التى يتم اختبارها وتأكيدها من خلال البحوث والدراسات التى تهتم بمجالات الممارسة.

٣- النماذج التصورية لممارسة الخدمة الإجتماعية وهى من إعداد الباحثين أو الممارسين فى الخدمة الإجتماعية.

توضح تلك النماذج عن طريق الباحثين والممارسين وكذلك الخبراء المتخصصين في ممارسة الخدمة الإجتماعية ويمكن ملاحظة تزايد تلك النماذج في البحوث والدراسات على مستوى الماجستير والدكتوراه ولكن هناك ملاحظات متعددة حول تلك النماذج يمكن أن نوجزها فيما يلي:

١- عدم اتباع الأساليب العلمية والمهنية التي يجب اتباعها عند تكوين وتصميم النماذج في الخدمة الإجتماعية.

٢- التداخل بين مقترحات الباحثين الذاتية ووضع تصورات مبنية على أسس علمية ومهنية مرتبطة بالخدمة الإجتماعية في المجالات المختلفة.

٣- عدم الارتباط بين النماذج التصورية والواقع الفعلي للممارسة التي يتضمنها الواقع الفعلي للممارسة مما يؤكد أهمية تلك النماذج والحاجة إليها لتطوير وتنمية الممارسة.

٤- وضع مكونات نظرية دون شرح كيفية استخدامها أو أهميتها في النماذج التصورية بل وضعها كجوانب نظرية فقط وإطلاق اسم النموذج عليها وبالتالي يفقد النموذج مضمونه التطبيقي.

رابعاً: ديناميات بناء النموذج في الخدمة الإجتماعية:

ونتساءل في إطار الدراسة عن كيفية البناء المنهجي للنموذج في ممارسة الخدمة الإجتماعية، حيث يمر بناء النماذج العلمية في الخدمة الإجتماعية بعدة إجراءات أو خطوات تتضمن ما يلي:

الخطوة الأولى:

وضع العنوان المحدد والواضح للنموذج في الخدمة الإجتماعية.

وقد يرتبط النموذج بالمصادر الآتية لوضع العنوان أو الاسم المناسب وذلك

على النحو التالي:

١- تحديد المجال الذى سوف يمارس فيه النموذج مثل نموذج ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأحداث المنحرفين، نموذج الممارسة المهنية مع أطفال الشوارع "أطفال بلا مأوى".

٢- يمكن تسمية النموذج باسم الباحث أو الخبير الذى وضع النموذج حتى يمكن إتاحة الفرصة المناسبة للإبتكار والإبداع فى وضع صور مختلفة للممارسة وبالتالي يمكن أن تتكون مدارس علمية تطبيقية فى ميادين الممارسة.

٣- يمكن بناء النموذج ارتباطاً باسم المؤسسة التى تقدم النموذج وتضع آليات ممارسته بشكل تفصيلى وواضح وارتباطاً بمجال المؤسسة مثل نموذج الصحة العالمية فى إدماج المضطربين نفسياً فى المجتمع بعد أن تم علاجهم، نموذج المجلس القومى للأمومة والطفولة فى ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأطفال الذين يعملون.

٤- ربط الاستراتيجيات بالموجهات العلمية مثل وضع المفاهيم العلمية، المكونات النظرية التى يمكن الإستفادة منها فى نظريات التعلم، نظرية الدوافع وغيرها من النظريات.

الخطوة الثانية:

وضع أهداف واضحة ومحددة للنموذج ويمكن أن تتضمن تلك الأهداف ما يلى:

١- الأهداف الإستراتيجية: وهى بعيدة المدى أى أنها عامة ترتبط بالنتيجة النهائية التى نرغب فيها للوصول إليها، مثل إدماج المدمن بعد علاجه فى

الأسر والمجتمع الذى يعيش فيه.

٢- الأهداف المرحلية أو القريبة: وترتبط تلك الأهداف بالعمليات والخطوات أو الإجراءات التى تتبع فى إطار النموذج، ومثال ذلك توفير المعرفة اللازمة عن أهمية اكتساب الشباب المهارات اللازمة لشغل وقت الفراغ بطريقة إيجابية، تعديل مفاهيم الحدث بأنه مقبول من الأسرة والمجتمع فى حالة تعديل سلوكه.

الخطوة الثالثة:

تحديد الموجهات العلمية والمهنية اللازمة لممارسة الخدمة الإجتماعية فى إطار النموذج ويمكن أن تكون تلك الموجهات استراتيجيات أساسية للنموذج ونعرض أهمها كما يلى:

- ١- استراتيجيات خاصة بالعمل مع نسق العمل حيث أن الاستراتيجية هي المنهج الذى سوف يتبع لتحقيق الهدف من الممارسة مع النسق المحدد.
- ٢- استراتيجيات العمل مع الأنساق الفرعية المرتبطة بالنسق الأساسى مثل نسق الأسرة، نسق الأصدقاء، نسق الجماعة.
- ٣- استراتيجيات خاصة بكيفية تطبيق الإجراءات والخطوات مثل الإهتمام بالعلاقة المهنية، تطبيق المبادئ المهنية وغيرها.

الخطوة الرابعة:

الإفتراضات الأساسية فى نموذج التدخل المهنى لممارسة لخدمة الإجتماعية: من الضرورى أن يضع الباحث أو الممارس افتراضات أساسية ترتبط بها المتغيرات الأساسية فى النموذج، حتى يمكن التأكد من الوصول لطبيعة العلاقة بينها واختبارها وارتباطها بالأهداف التى تم وضعها مثل العمل مع أسرة العميل

الذى يواجهه الاضطرابات النفسية يؤدي إلى تحقيق الإتزان النفسى وإعادة إدماجه فى العلاقات الأسرية.

الخطوة الخامسة:

وضع الخطوات المهنية والإجراءات التى يجب إتباعها فى إطار النموذج على أن تراعى فى تلك الخطوات ما يلى:

١- المراحل التى يجب أن ترتبط بها الممارسة منذ بداية التدخل مع النسق المستهدف من الممارسة حتى تتحقق الأهداف.

٢- أن توضح الخطوات أو الإجراءات المهنية أهم الأدوار التى يمكن أن يمارسها الأخصائى الإجتماعى أو الممارس للخدمة الإجتماعية سواء بمفرده أو مع فريق العمل.

٣- ارتباط الخطوات والإجراءات المهنية بتطبيق المبادئ واستخدام المهارات المهنية للخدمة الإجتماعية مع إيضاح استخدام تلك المكونات المهنية دون غيرها.

٤- ارتباط الخطوات والإجراءات بالتكنيكات اللازمة لتحقيق أهداف الممارسة ومصادر تلك التكنيكات من حيث ارتباطها بنماذج أخرى أو مؤسسات متخصصة فى الممارسات المهنية للخدمة الإجتماعية.

٥- تحديد الوسائل المهنية التى سوف تتبع فى كل خطوة أو إجراء معين والأهداف التى نسعى إلى تحقيقها من وراء استخدامها مثل استخدام المناقشة الجماعية واستخدام الإجتماعات، لعب الدور وغيرها.

الخطوة السادسة:

تحديد محددات الممارسة الخاصة بالنموذج ويقصد بها تحديد نسق الهدف

لهذا النموذج هل عميل معين، جماعة، مجتمع مع وضع مواصفات النسق
تحديداً واضحاً وكذلك تحديد الإطار الزماني والمكاني الذي يرتبط بتطبيق
النموذج.

الخطوة السابعة:

وضع توقعات خاصة بالنموذج يمكن أن يضعها الباحث أو الممارس للنموذج
أمامه سعياً لتحقيقها أو الوصول لبعضها طبقاً لخبرات ومهارات الممارس.

الخطوة الثامنة:

تحديد كيفية تقويم النموذج من حيث الوسائل التي يمكن استخدامها
والأساليب التي سوف تتبع خلال عملية التقويم لاختبار قدرة النموذج على
تحقيق الأهداف التي تم وضعها في البداية مع التركيز على أهمية تطبيقات
النموذج وتقنيات ممارسته في المجال الذي تم تحديده.

وفي إطار ديناميكية الخطوات السابقة يجب أن نراعى الاعتبارات التالية عند
بناء وتصميم النماذج في الخدمة الإجتماعية:

١- مراعاة ضرورة ملائمة النماذج المهنية للممارسة الخدمة مع ثقافة المجتمع
ومتطلباته التي يجب توفيرها لمواجهة مشكلاته لتحقيق التنمية في
مختلف المجالات.

٢- عدم النقل المباشر من النماذج الغربية التي وضعت في مجتمعات ذات
طبيعة خاصة وثقافة معينة تختلف عن باقي الثقافات الأخرى ولكن
يمكن لمن يعد النموذج أن ينتقى ويختار المكونات المناسبة للمجتمع
وللمهنة التي يمارسها.

٣- ضرورة عرض النماذج المستخدمة على المحكمين والخبراء للاستفادة من

خبراتهم ومعرفتهم التى يمكن أن تساهم فى وضع النموذج فى أحسن صورة ممكنة.

٤- مراعاة أن النماذج قابلة للتعديل فى بعض المكونات طبقاً للتغيير الذى قد يواجهه المواقف التى يمكن أن يتضمنها النموذج.

٥- ضرورة تحديد المجال والفئات التى سوف يطبق عليها النموذج وأن تحدد تلك الفئات من كافة الجوانب الكمية والنوعية والخبرات السابقة والأهداف التى يرغبون فيها .. إلخ.

٦- من الضروري الالتزام بمكونات النماذج والإعلان عنها حتى تكون واضحة ومحددة سعياً نحو تحقيق الأهداف المحددة سابقاً. وعلينا أن نتساءل كيف تحقق النماذج التنمية المهنية للخدمة الإجتماعية.

خامساً: النماذج العلمية فى الخدمة الإجتماعية والتنمية المهنية:

تعد التنمية عملية مقصودة وتهدف لدفع مستوى الممارسة المهنية للأخصائى الإجتماعى وتحقيق التنمية المهنية الاستخدام الأمثل لقدراته ومكوناته العقلية والنفسية والجسمية والعقلية والإجتماعية.

والتنمية المهنية عبارة عن مجموعة من الأنشطة والخبرات التعليمية، وتهدف إلى زيادة معارف المهنيين واكتساب الاتجاهات الإيجابية والمهارات المهنية كذلك زيادة قدراتهم المناسبة للعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات.

ويمكن أن نضع أهم المؤشرات الموضحة لتحقيق التنمية المهنية لمهنة الخدمة الإجتماعية التى يمكن أن تحقق من خلال نماذج الممارسة:

١- التراكم المعرفى الذى يمكن أن يتحقق من خلال استخدام النماذج المهنية لأن النموذج يستند على قاعدة علمية ويوجه من خلال أدبيات الدراسة

المكونة من المعارف العلمية والخبرات الميدانية.

٢- زيادة الخبرات الميدانية التي تتحقق من خلال الممارسات المهنية في الواقع الميداني، حيث أن كل موقف أو عمل أو التعامل مع الأفراد أن يضيف خبرات متطورة وجديدة.

٣- ارتباط الممارسات بنماذج واضحة للممارسة مما يدفع الباحث والممارسين إلى البحث عن ما هو مناسب وملائم للممارسة أي محاولة التطوير والتحديث من وقت لآخر.

٤- واقعية الممارسة وليس الشكلية في بحوث ودراسات الخدمة الاجتماعية وممارستها وبالتالي تفيد البحوث في الإستقراء للواقع الفعلي للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

٥- من المؤشرات الهامة اتجاه البحوث نحو الدراسة والتطبيق لما نطلق عليه بحوث نماذج الخدمة الاجتماعية وإعدادها وكيفية تطبيقها بالشكل المناسب.

٦- وضع النماذج المهنية للخدمة الاجتماعية بجانب المقاييس والاختبارات التي نعدّها أو نبحث عنها عند الممارسة واهتمام المؤسسات ودور النشر في الحصول عليها حيث أنها تصبح مكوناً أساسياً في مهنة الخدمة الاجتماعية وبحوثها.

٧- من مؤشرات علاقة النماذج بالتنمية المهنية هو استمرارية إنتاج النماذج وتكوينها وكذلك التعديل أو التغيير المناسب لها مما يؤكد الحرص على مواكبة تلك النماذج لما تقوم به من ممارسة مهنية للخدمة الاجتماعية.

سادساً - جوانب التنمية المهنية فى إطار النماذج العلمية:

ويمكن أن نحدد أن التنمية المهنية يجب أن تشمل الوحدات والجوانب الآتية فى إطار استخدام النماذج العلمية فى ممارسة الخدمة الإجتماعية وذلك على النحو التالى:

الجانب الأول:

التنمية المهنية للأخصائى الإجتماعى أو الممارس للخدمة الإجتماعية، الأخصائى الإجتماعى يهتم فى المقام الأول بأن تكون ممارسته للخدمة الإجتماعية محققة للأهداف المحددة للممارسة طبقاً للفئات التى يعمل معها وبالتالي يمكن أن تزداد معرفة وخبرات الأخصائى الإجتماعى من خلال استخدامه للنماذج المتاحة أو مشاركته فى إعداد بعض من تلك النماذج وتحقيق التنمية المعرفية والخبرات المرتبطة بالتنمية المهنية للأسباب الآتية:

١- محاولة الأخصائى الإجتماعى أن يتعرف على مضمون النموذج المصادر المعرفية المختلفة حيث أن هناك نماذج قد تتضمن موضوعات مرتبطة بالمعارف العلمية والنظريات التى يجب الرجوع إليها مثل التركيز على المهام، النماذج السلوكية، النماذج المعرفية، النماذج الإكلينيكية وغيرها. ويسعى الأخصائى عند استخدامه للنماذج إلى اكتساب المهارات اللازمة من أجل تحقيق أهداف النماذج وكيفية تطبيقها من حيث علاقتها بالجوانب المهنية وكذلك استخدامه للأسلوب العلمى فى هذا المجال وهذا يحقق إمكانية الاستخدام الأفضل لمكونات إعداد الأخصائى وتأهيله فى المراحل المختلفة للتنمية المهنية الخاص بالقيام بالعمل فى المجال الذى ينتمى إليه.

٢- تساهم النماذج فى مساعدة الأخصائى على مواجهة بعض الصعوبات أو

المشكلات التي قد لا يستطيع مواجهتها في الممارسة خاصة في المجالات ذات الطابع الخاص والتي يمكن عن طريق النماذج مواجهتها مما يساهم في استمرارية الممارسة وسعى الأخصائي نحو مواجهة تلك الصعوبات من خلال موجهات النموذج أو اتباع خطواته العلمية وإجراءاته المهنية.

٣- النماذج تساهم في دفع الأخصائي الإجتماعي نحو الابتكار والإبداع حيث أن النموذج يوضح الإجراءات اللازمة والأدوار التي يجب أن يقوم بها الأخصائي ولكن الابتكارية سوف تكون أو يسعى إليها الأخصائي في إطار تلك المكونات حتى يتمكن أن يحقق أهداف النموذج لأن مكونات النموذج يمكن أن تستثير في الأخصائي ممارسات مهنية مبتكرة. مثل نموذج العمل مع جماعات الشباب في المراكز التي تعاني من ضعف العضوية ونموذج مشاركة الشباب في المشروعات الصغيرة، وهناك العديد من جوانب التنمية المهنية التي يمكن أن تحقق للأخصائي الإجتماعي من خلال استخدامه للنماذج المهنية في مجالات الخدمة الإجتماعية.

الجانب الثاني: التنمية المهنية لمؤسسات ممارسة الخدمة الإجتماعية:

تتطلب الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية الإهتمام بالإطار المؤسسي حيث أنه حتى وإن كانت هناك ممارسات بالمؤسسات إلا أنها تتطلب إرتباطها بمنهجية معينة في الممارسة ووضع تقنيات محددة وواضحة يلجأ إليها المهتمون بالخدمة الإجتماعية.

وتصبح النماذج من العلاقات المتميزة لتلك المؤسسات ويمكن أن توجه الممارسين والباحثين إلى ممارستها خلال بحوثهم وكذلك تسعى نحو اختبارها مما يؤكد إلى مواكبة تلك الممارسات مع الواقع الفعلي لمجالات الممارسة.

ويمكن أن نضع أهم جوانب التنمية المهنية لمؤسسات الخدمة الاجتماعية التي يمكن أن تتحقق من خلال وضع واستخدام المؤسسات للنماذج وأهم تلك الجوانب ما يلي:

١- وضع نظام ومنهجية الممارسة المرتبطة بالمؤسسات وتصبح ممارسات محلية واضحة وبالتالي قد يلجأ المستفيدين من ممارسات الخدمة الاجتماعية بناء على ما تتضمنه تلك النماذج والتعرف عليها قبل التقدم للاستفادة منها.

مثال: - نموذج التأهيل المرتكز على المجتمع الذي مارسه مركز سیتی للدراسات والتدريب في مجال الإعاقة الذهنية.

- نموذج الإدماج الاجتماعي الخاص بالأحداث المنحرفين الذي تمارسه مؤسسات الدفاع الاجتماعي.

٢- استمرارية المؤسسات في ممارسة الخدمة الاجتماعية بناء على النماذج التي تتطلب استمرارية الممارسة ومتابعتها وتقويمها من وقت لآخر، والإستمرارية المحافظة على مضمون الخدمة الاجتماعية ووضوحها يدعم دور المؤسسة في المجتمع.

٣- التنمية المهنية للمؤسسة من خلال النماذج المستخدمة يمكن أن تؤدي إلى أن تصبح المؤسسات كبيوت خبرة ومراكز استشارية تتطلبها مجالات الممارسة ولا يمكن للمؤسسات أن تقوم بذلك بدون توفر النماذج المناسبة لها والتي يمكن أن تقدمها للخبراء والممارسين وللمؤسسات وصانعي القرار حتى تكون النماذج موجه ومصدر للخبرات التي تتطلبها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

٤- من جوانب التنمية المهنية التى يمكن الوصول إليها للمؤسسات هو قدرة المؤسسات على التفاعل مع المؤسسات الأخرى والمشاركة معها خلال تبادل الخبرات، اللقاءات العلمية، المشاركة فى إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالنماذج واستخدامها وكذلك التى تتعلق بمواجهة مشكلات الممارسة أو صعوبتها ودور نماذج الممارسة المؤسسية فى مواجهتها.

الجانب الثالث: التنمية المهنية من حيث مكانة مهنة الخدمة الاجتماعية:

عندما تتحقق التنمية المهنية للأخصائى الاجتماعى، وكذلك المؤسسات الممارسة سوف ينعكس على مكانة المهنة محلياً وعالمياً فى إطار تكوين وبناء وتنفيذ النماذج المتميزة للخدمة الاجتماعية كمهنة عالمية ومرتبطة بالإنسان ومشكلاته وتحقيق متطلباته وكذلك المشاركة فى مجالات التنمية المرتبطة بمدى معارف وخبرات ومهارات المشاركين فيها، ويمكن أن نحدد أهم جوانب التنمية المهنية المؤدية إلى مكانة الخدمة الاجتماعية وذلك على النحو التالى:

١- تتأثر المهنة محلياً من حيث أن الخدمة الاجتماعية فى مجتمعنا المصرى أصبحت متميزة بطرق وأساليب خاصة بها تطبق فى معظم مؤسساتها لمواجهة مشكلات معينة أو لتنمية مهارات فئات عمرية محددة مثل ما يحدث فى مواجهة مشكلات أطفال الشوارع.

٢- تساهم النماذج محلياً على تحقيق ما نصبو إليه من توطيد الخدمة الاجتماعية وربطها بالثقافة المتميزة للمجتمع وارتباطها بالمنهج العلمى واعتمادها على القيم الدينية وتحقيق أهداف المجتمع سواء للفرد، الجماعة، وكذلك المجتمع.

٣- يمكن كمهنة الخدمة الإجتماعية أن تحقق الإختبار العلمى الواقعى ما نصل إليه من نماذج غربية، وموجهات عالمية واختيار وانتقاء ما يتمشى مع مجتمعنا من كافة الجوانب حتى نحقق خصوصية الممارسة فى مضمون تلك النماذج.

٤- يؤدى استخدام نماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية إلى التنمية المهنية للمهنة فى إطار مكوناتها وأساليبها التى يمكن تقنين إجراءاتها وأساليبها حتى تكون محددة تحديداً واضحاً من خلال نماذج مكونة للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

٥- الارتباط بالعالمية فى ممارسة الخدمة الإجتماعية بما يتمشى مع ما يناسب مجتمعنا والخلفية الثقافية التى يتميز بها، يتحقق ذلك من خلال مواكبة تلك النماذج ونشر نماذجنا المصرية فى الممارسة لكى نحقق المكانة المهنية العالمية حتى يكون لمهنة الخدمة الإجتماعية المكانة المناسبة فى إطار الخدمة الإجتماعية الدولية سواء كان ذلك على مستوى إقليمى أو على مستوى دولى.

سابعاً - رؤية مستقبلية لأهمية البناء العلمى والمهنى لنماذج الممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية؛

يمكن أن نحدد الرؤية المستقبلية من خلال تحقيق المتطلبات التالية على النحو التالى:

١- الإهتمام بتدريس نماذج الممارسة من حيث تكوينها وكيفية تصميمها وتحديد إجراءات تنفيذها على أن يكون ذلك ارتباطاً بالمتغيرات الإقتصادية والإجتماعية والسيكولوجية التى يتميز بها مجتمعنا المصرى وكذلك فى إطار ثقافة المجتمع على أن تتوفر الخبرات اللازمة لمن يقوم

بتدريسها مع الاستعانة بالأمثلة الواقعية لتلك النماذج.

٢- ارتباط الكليات والمعاهد العليا للخدمة الإجتماعية بالمؤسسات المتخصصة في الممارسة والمشاركة معاً في تكوين نماذج مقننة مرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية.

٣- الإهتمام ببحوث اختبار وتقنين نماذج الممارسة والبحث في عدم التداخل بين النماذج والمداخل ونظريات الممارسة حتى تأخذ نماذج الممارسة طابعاً خاصاً محدداً تحديداً علمياً ومنهياً.

٤- قيام أساتذة الخدمة الإجتماعية والباحثين المتخصصين في مجالاتها بتكوين نماذج خاصة بالممارسة في مجالات مرتبطة بإهتماماتهم وخبراتهم واختبار تلك النماذج ونشرها بالطرق العلمية والمهنية حتى يمكن استخدامها مما يساهم في تكوين مدارس علمية متخصصة في الممارسة المقننة.

٥- توثيق النماذج التي تم إعدادها وممارستها واختبارها من خلال البحوث التجريبية والوصول إلى كيفية تعديلها أو تدعيمها في مجالات الممارسة.

٦- الإهتمام بالمشروعات القومية والبرامج المشتركة التي تنفذها بعض المؤسسات القومية من خلال نماذج محددة يمكن الإستفادة منها والإستعانة ببعض مكوناتها وأساليبها.

٧- تأكيد أهمية ممارسة الخدمة الإجتماعية من خلال فريق العمل في مجالات متعددة عن طريق نماذج الممارسة التي تهتم بالأدوار المتخصصة لكل عضو من أعضاء فريق العمل وبالتالي لا بد من الإشتراك مع بعض المتخصصين في إعداد نماذج الممارسة ومثالاً لذلك ما يلي:

١- نماذج ممارسة الخدمة الإجتماعية مع فريق العمل فى مجالات مكافحة التدخين والإدمان.

٢- نماذج ممارسة الخدمة الإجتماعية مع الأمهات فى مراكز رعاية الأمومة والطفولة لمواجهة الممارسات الخاطئة فى الحياة.

٣- نماذج للممارسة المهنية للخدمة الإجتماعية مع فريق العمل فى مجالات رعاية المعاقين ذهنياً للعمل مع المعاق - الأسرة - مع المجتمع.

نستخلص مما سبق أن النماذج ليست ممارسات شكلية وليست جوانب مظهرية نستكمل بها أشكال الممارسة فى البحوث والدراسات ومشروعات وبرامج العمل بالمؤسسات، ولكن يمكن أن تكون النماذج أدوات ووسائل للممارسة وكيفية التنمية المهنية لمهنة الخدمة الإجتماعية وممارستها فى مختلف المجالات.

ويتطلب تحقيق الهدف من تلك الموجهات أن نهتم بتعليم طلاب الخدمة الإجتماعية وتدريبهم على مستويات مختلفة فيما يتعلق بفكرة النماذج المختلفة وكيفية دراستها، تكوينها، تحليلها، التفرقة بين أنواعها المختلفة ثم التركيز على بناء النماذج المرتبطة بواقع الممارسة الفعلية واختيار تلك النماذج ثم توثيقها ونشرها، ولا يرتبط ذلك بعملية التعليم فقط بل ومسئولية الممارسين أيضاً فى المؤسسات المختلفة مما قد يؤدي إلى تفعيل الإهتمام باستخدام النماذج كأدوات ووسائل للتنمية المهنية للأخصائي، المؤسسة، للمجتمع الذى يدعم ممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية لإرتباطها بجوانب تتعلق بمواجهة المشكلات، وتحقيق التنمية فى مجالاتها المختلفة.

ونراعى أن إعداد النماذج يساهم فى مساعدة الممارسين ومقدمى الخدمة بوضع إطار عمل له بداية ونهاية كذلك تحديد ما يتم إنجازه من جوانب تتعلق بالتدخل المهني مع الإهتمام أن الجانب التطبيقي والمهاري يجب أن يحظى

بالإهتمام الكافى مثل ما يوجد فى نماذج التركيز من المهام وحل المشكلة.
النموذج التبادلى فى الخدمة الإجتماعية.

ولذلك فإن المضمون، التحديد، الإجرائية، المهنية، والتكامل بين الجوانب
العلمية والمهنية فى إعداد وتنفيذ نماذج الممارسة يحقق الهدف منها ويدعم
الاتجاه نحو استخدامها وتطويرها.

مثال نموذج ممارسة العمل مع جماعات الفصول الدراسية:

حول برنامج للتدريب على مهارات الحياة.

أعد هذا البرنامج «بوشينين وزملائه» وطبق فى مدارس أمريكية عديدة،
ويتميز بالشمولية والتكامل ويستند إلى أسس معرفية ومهارية ووجدانية.

ويهدف البرنامج إلى التأثير فى التوقعات المرتبطة بالمرحلة العمرية
واستخدامها للعقاقير المخدرة، وتعليم مهارات مقاومة التأثيرات الإجتماعية
الدافعة إلى استعمال العقار، وتعليم تنمية مهارات الضبط الذاتى للشخصية
العامة والمهارات الإجتماعية.

. وفيما يلي التداخلات والمواد المطبقة فى البرنامج:

١- مهارات الضبط الذاتى الشخصية ويهدف إلى:

أ- صقل مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات (التعرف على المشكلة، تحديد
الأهداف، حلول بديلة، العواقب).

ب- تعليم مهارات التصرف والتحليل والتفسير ومقاومة تأثيرات وسائل
الإعلام.

ج- إكساب الطلاب مهارات الضبط الذاتى للتعامل مع القلق (مثل التدريب
على الاسترخاء).

د- إمداد الطلاب بالأسس الرذيسية لتتغير الشخصى والتحسن الذاتى (مثل تحديد الهدف، والرقابة الذاتية والتدعيم الذاتى).

٣- المهارات الإجتماعية: ويهدف هذا المكون إلى:

أ- التأثير فى عدة مهارات إجتماعية هامة.

ب- تحسين الكفاءة الإجتماعية العامة.

: ونركز على تدريس:

١- مهارات الإتصال.

٢- المهارات الإجتماعية العامة (مهارات المحادثة - مهارات المجاملة)

٣- مهارات العلاقات بين الجنسين.

٤- مهارات الذات اللفظية وغير اللفظية.

٣- المعلومات والمهارات المرتبطة بالتعاطى: صمم هذا المكون ليهدف إلى:

أ- التأثير فى المعارف والاتجاهات المتعلقة باستعمال العقاقير.

ب- التوقعات المعيارية.

ج- مهارات مقاومة التأثيرات لاستعمال العقاقير من جانب وسائل الإعلام والرفاق.

ويركز هذا المكون على تعليم مهارات المقاومة الإجتماعية ويشمل:

١- معلومات عن العواقب قصيرة المدى وبعيدة المدى للتعاضى.

٢- معارف عن المستويات الفعلية لاستعمال العقاربين الراشدين والمراهقين

لتصبح التوقعات المعيارية عن استعمال العقارب.

٣- معلومات عن تناقص التقبل الإجتماعى لتدخين السجائر والعقاقير

الأخرى.

٤- معلومات عن ضغوط وسائل الإعلام للتدخين والكحوليات واستعمال العقاقير.

٥- أساليب مقاومة ضغوط الرفاق للتدخين والشرب واستعمال العقاقير.

مواد التدخلات: أعدت هذه المواد بقصد تقنينها، وزيادة إمكانية تعميمها.

وتتكون من دليل المدرس، دليل الطالب في كل صف من الصفوف

الثلاثة (٧، ٨، ٩) ويتكون دليل المدرس من خطط مفصلة لكل درس،

تحديد أهداف كل وحدة وكل درس وتقديم المضمون المناسب.

أما دليل الطالب فيتكون من مراجع لكل حصة، وتمارين وأعمال منزلية

للحصة القادمة، أسس تحديد الأهداف والقواعد الأساسية للتغير في السلوك الموجه ذاتياً.

طرق التدخلات: تشمل (طرق التدريس التقليدية، مناقشة جماعية،

عروض داخل الفصل، تدريب على مهارات معرفية سلوكية).

ويتم التركيز على المناقشات والتدريب على المهارات بصورة أكبر من الطرق

التقليدية.

وذلك لأن التأكيد الأكبر في البرنامج هو إكساب الطالب مهارات الضبط

الذاتي للشخص، والمهارات الاجتماعية، ومهارات مقاومة التأثيرات

الاجتماعية الدافعة للتعاطي.

٦- اختبار المدربين: تشمل فئات (المدرسين، ومتخصص رعاية الشباب،

الأطباء، المتخصصين الاجتماعيين، والنفسيين، الطلاب الأكبر سناً).

ويشترط أن لديهم خبرات تربوية ومهارات في إدارة الفصول وتوفير الميل

والخبرة والحماسة والالتزام بالوقاية من إساءة استخدام العقاقير.

٧- تدريب المدربي : يستغرق عادة يوماً أو يومين ويتم الإستعانة بأشرطة الفيديو لهذا الغرض وقيم تعريفهم بالبرنامج والأسس التي يستند عليها ونتائج الدراسات السابقة وتهيئة الفرص لتعلم وممارسة المهارات المطلوبة لنجاح وتنفيذ البرنامج.

٨- نتائج التقييم : توضح نتائج التجارب التي تمت إلى فعالية برنامج التدريب على مهارات الحياة بين المراهقين من الأقليات العرقية مثل المراهقين من أصول إسبانية أو آسيوية أو أفريقية مما يؤكد إمكانية تطبيق البرنامج في ثقافات مختلفة إلا أن البحوث توضح أيضاً أن تطوير البرنامج ليأخذ في الاعتبار المتغيرات الثقافية يزيد من فعاليته. وتشير أيضاً إلى أن مجرد تقديم الحقائق عن التأثيرات السلبية للعقاقير ليس كافياً وفعالاً.

وفي المقابل فإن المناهج الوقائية التي تستهدف العوامل الاجتماعية والسيكولوجية المرتبطة باستعمال العقاقير تحقق تناقصاً فعالاً في الاستعمال حين تدرب الأفراد على مهارات المقاومة الاجتماعية بمفردها أو الجمع مع المهارات الشخصية والاجتماعية.

ثامناً- تطبيقات نظرية وعملية حديثة لمنهجية بناء النموذج؛

وسوف نقوم بعرض التطبيقات النظرية والعملية التالية من خلال الآتى:

١- نموذج التركيز على عضو الجماعة.

٢- نموذج التحليل الإنساني في طريقة العمل مع الجماعات.

٣- نموذج العلاج الواقعي وعمليات الجماعة.

٤- نموذج ثقافة الأقران الإيجابية في خدمة الجماعة.

- ٥- نموذج التعديل السلوكي.
- ٦- نموذج التركيز على المهام.
- ٧- النموذج التنظيمي البيئي.
- ٨- النموذج التنموي.
- ٩- النموذج الوظيفي.
- ١٠- نموذج المساعدة المتبادلة.
- ١١- نموذج حل المشكلة.
- ١٢- النموذج الإكلينيكي.

النموذج الأول- نموذج التركيز على عضو الجماعة:

فلسفة النموذج:

يعتبر كارل روجرز مؤسس هذا النموذج سنة ١٩٨٦ أن الجماعة أداة تستخدم لمساعدة الأعضاء على التغيير وهذه هي الفلسفة التي يقوم عليها النموذج حيث يرى أن الجماعة تعمل على تنمية العضو وتركز على نموه الشخصي تحسين الإتصال بينه وبين الآخرين وتنمية علاقاته معهم.

هناك عدة أسباب تبرر إنضمام العضو داخل جماعة والتمسك بها حيث أن لدى أى عضو حاجة فطرية للإنضمام إلى جماعة وذلك يساعد على تحقيق وتأكيد مفهوم الذات لديه وأخصائى الجماعة يجب أن يشجع كل عضو بالجماعة على تأكيد ذاته وذلك من خلال إيجاد الظروف التي تسمح وتشجع على ذلك وقد أكدت أبحاث «روجرز» فى الإرشاد أن تأكيد الذات يساعد فى تحقيق حاجتان هما:

١- الحاجة إلى التقدير الإيجابى من الآخرين.

٢- الحاجة إلى تقدير الذات.

حيث أن عضو الجماعة حينما يلقى استحسان من الجماعة على سلوكه وأفعاله داخل الجماعة فإنه بذلك قد أشبع حاجة لديه وهى الحاجة إلى التقدير الإيجابى من الآخرين ومن ثم يصبح أكثر ارتباطاً وانتماءً إلى هذه الجماعة ومن ثم يساعد ذلك فى تحقيق الحاجة الثانية السابق الإشارة إليها وهى الحاجة إلى تقدير الذات وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة حاجة العضو إلى الإنجاز داخل الجماعة لإرتباط الإنجاز بالشعور بالتقدير من الآخرين فهو يسعى دائماً إلى أن يعرف الآخرون إنجازاته ويقدرونها.

ولكن قد يحدث صراع لدى العضو بين ما ترغبه الجماعة وبين احتياجاته

وأهدافه الشخصية كعضو داخل هذه الجماعة حيث نجد العضو تستهويه النظرة الإيجابية من الآخرين حيث أنها تدفعه إلى إشباع الحاجة إلى تقدير الذات إلا أنه يحرم نفسه من تحقيق أهدافه الشخصية والنتيجة يتحول هذا الصراع إلى إنقسام فى الشخصية ولهذا أشار «روجرز» إلى ثلاث شروط أساسية تؤدي إلى تحقيق الذات وهى كالتالى:

١- الواقعية.

٢- القبول.

٣- المشاركة.

١ - الواقعية :

أخصائى الجماعة يستخدم هذه العناصر السابق الإشارة إليها مع عضو الجماعة حيث أن العضو لابد وأن تكون أهدافه واقعية وملائمة قدر الإمكان مع أهداف الجماعة وهذا هو دور أخصائى الجماعة حيث أن الأخصائى يضع أهداف تتناسب مع أهداف أعضاء الجماعة كما أنها يجب أن تكون أهدافاً واقعية ولهذا لابد وأن يتفهم مشاعر أعضاء الجماعة واتجاهاتهم ودوافعهم وبناء على ذلك يتم وضع أهداف الجماعة.

٢ - القبول :

يتمثل هذا العنصر فى قبول الأخصائى لكل عضو فى الجماعة بغض النظر عن أفعاله وأقواله بحيث يبتعد أخصائى الجماعة عن إصدار الأحكام على العضو وأن يتفهم كل عضو بالجماعة من حيث تفهم لمشاعره وأحاسيسه وانفعالاته وقد أشار «روجرز» إلى كل ذلك بالتفاهم الوجدانى أو «التعاطف الوجدانى» حيث أكد أن الوظيفة الأساسية للتعاطف هى أنها تشجع العضو وتساعد على اكتشاف ذاته كما أنها تساعد على تنمية العلاقة المهنية بين

الأخصائي والعضو، فكلما كانت العلاقة المهنية بين الأخصائي والعضو قوية كلما زادت درجة القبول ومن ثم زيادة إنتماء العضو للجماعة.

٣- المشاركة:

حيث يشارك أخصائي الجماعة الأعضاء وجدانياً في إنفعالاتهم ودوافعهم ويقدر هذه الإنفعالات ويمكن مناقشة أهم مكونات النموذج على النحو التالي:

أولاً- أهداف النموذج:

الهدف الأساسي من هذا النموذج هو مساعدة عضو الجماعة على الإعتماد على ذاته في حل مشكلاته ومن ثم تحقيق ذاته.

ولهذا فإن بؤرة الإهتمام هنا هو العضو بما لديه من دوافع وميول ورغبات.

وقد حدد ماسلو "Maslow" عام ١٩٧٠ بعض من الصفات التي يجب أن يتسم بها العضو الذي استطاع أن يحقق ذاته وهي كالاتي:

١- قبول الذات والآخرين.

٢- تقبل الآخرين.

٣- القدرة على الإبداع.

٤- التلقائية.

٥- أن يكون لديه روح الفكاهة.

٦- الدافعية للإنجاز.

ثانياً- دور الأخصائي من خلال النموذج:

الأخصائي الذي يستخدم هذا النموذج لابد وأن يركز على العضو كوحدة متكاملة ومن هنا فالأخصائي ليس له دور محدد ولكن هذا النموذج يؤكد على

وجود علاقة قوية بين الأخصائي وعضو الجماعة حيث أن التغيير على شخصية العضو لا تتم إلا في إطار علاقة أساسها القول والثقة والديمقراطية.

وفي ضوء ما سبق يستطيع الأخصائي مساعدة العضو على استكشاف ذاته والتعبير عن مشاعره.

ومن هنا يجب على الأخصائي أن يكون واضحاً مع نفسه بحيث يقيم نفسه أولاً وذلك من خلال عدة تساؤلات صاغها (روجرز) وهي كالتالي:

١- إلى أي مدى ينظر إلى الأعضاء كشخص موثوق فيه؟

٢- كيف يستطيع التعامل بوضوح مع أعضاء الجماعة؟

٣- هل يمكن أن يكون جميع مواقف إيجابية تجاه الجماعة؟

٤- هل سأستطيع تفهم مشاعر وانفعالات كل عضو بالجماعة.

٥- هل يمكنني تقبل جميع الأعضاء بالجماعة؟

٦- كيف أنمي الثقة بيني وبين كل عضو بالجماعة؟

٧- كيف أستطيع أن أحقق الديمقراطية للأعضاء؟

٨- هل أستطيع أن ألبى رغبات وأهداف كل عضو بالجماعة؟

٩- هل لدى القدرة على تقييم نفسي؟

- وهناك دور آخر للأخصائي وهو تقبل كل عضو بالجماعة والإهتمام به من خلال الإصغاء الكامل لكل ما يقوله لعضو حيث أن الإصغاء وسيلة هامة من وسائل خدمة الجماعة تهدف إلى الدراسة الكاملة للعضو بالإضافة إلى زيادة العلاقة بين الأخصائي وعضو الجماعة.

- تفهم العضو بشكل كامل هو أحد أدوار الأخصائي وهو ما يطلق عليه الفهم

العميق لكل دوافع العضو وسلوكياته ورغباته وإنفعالاته ومشاعره واتجاهاته.

- دور الوسيط أحد الأدوار الخاصة بالأخصائي ويتضح من خلال تدخل الأخصائي بإبداء التعليقات أو ملاحظات وتوضيح بعض الأمور الغامضة.

ثالثاً- خطوات استخدام النموذج:

١- انضمام العضو للجماعة لتحقيق أهداف معينة ولا بد أن يساعده الأخصائي كي يكتشف هذه الأهداف.

٢- الأخصائي يوجه العضو أنه لا يمتلك القدرة على حل مشكلته أو تحقيق هدفه ولكنه يساعده على حل مشكلاته بنفسه.

٣- يشجع الأخصائي كل عضو على التعبير الحر عن مشاعره وأفكاره ومناقشة هذه الأفكار في الجماعة.

٤- من الضروري أن تتقبل الأخصائي كل عضو ويحاول تنمية العلاقة مع كل عضو بالجماعة.

٥- يساعد العضو على مناقشة مشكلته أمام الجماعة.

٦- يحاول الأخصائي مساعدة العضو بخبراته وتجاريه المتنوعة والخطوات السابقة لا يشترط أن تتم بالتسلسل السابق ولكنها متداخلة وتوضح فقط أسلوب العمل مع العضو بالجماعة.

رابعاً- مهارات الأخصائي لاستخدام النموذج:

المهارة لازمة وضرورية لأخصائي خدمة الجماعة حيث أن المهارة هي القدرة على التنفيذ والأداء وهناك عدة مهارات مرتبطة باستخدام الأخصائي لهذا النموذج ومنها ما يلي:

١- المهارة فى الإتصال بالمشاعر:

فالأخصائى لابد وأن يتقبل المشاعر السلبية والإيجابية لأعضاء الجماعة ويساعد كل عضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة ويساعد كل عضو أيضاً على تنمية العناصر الإيجابية فى تلك المشاعر وعلى تقويم النواحي السلبية فيها.

٢- المهارة فى تكوين علاقة مهنية:

فالعلاقة المهنية تخلق المناخ الذى يشعر العضو بالثقة والأمن والطمأنينة حيث تتميز بالمشاركة الوجدانية والدفع وكل هذا يؤكد للعضو ذاته ومن ثم يستعيد ثقته بنفسه وتختلف مهارة كل أخصائى فى تكوين العلاقة المهنية حيث أن هناك من يستطيع إقامتها فى مدة قصيرة والبعض الآخر قد يعجز أن يقيم علاقة على أسس من الثقة والإحترام والديمقراطية إلا بمشقة كبيرة.

٣- مهارة الإصغاء:

إصغاء الأخصائى لأعضاء الجماعة سواء كان الهدف من الإصغاء هو معرفة رغباتهم أو حاجاتهم أو علاقاتهم فإنه يشعر الأعضاء بأهميتهم ومن ثم يساعد ذلك على تأكيد ذواتهم.

٤- مهارة الملاحظة:

وتتضمن الملاحظة هنا مهارة الأخصائى فى ملاحظة سلوك كل عضو بالجماعة وملاحظة علاقاتهم ببعضهم البعض.

٥- مهارة التقييم:

لابد أن يكون لدى الأخصائى مهارة تقييم نفسه أولاً وقد سبق الإشارة إليها آنفاً وأن يكون لديه أيضاً مهارة تقييم الآخرين من أعضاء الجماعة ومدى ما

تحقق من أهداف وهو يستخدم ما سجله من تقارير عن الجماعة لتطبيق ذلك.

خامساً- التكنيكات لمستخدم في النموذج:

هناك بعض التكنيكات التي يستخدمها أخصائى الجماعة لتحقيق أهداف النموذج ومن هذه التكنيكات ما يلى:

١- المناقشة الجماعية:

هو تكنيك هام من خلاله يستطيع أعضاء الجماعة مناقشة أهدافهم ومشكلاتهم فى وجود أخصائى الجماعة الذى يكون دوره مسهل لعملية المناقشة وموجه لها فى الإتجاه السليم الذى يحقق الهدف منها دون أن تتشعب فى فروع متعددة والهدف من المناقشة هو زيادة قدرة عضو الجماعة على التعبير عن أفكاره واتجاهاته بثقة وديمقراطية مما يحقق بذلك ذاته.

٢- لعب الدور:

من خلال هذا التكنيك يتم التعديل السلوكى حيث يطلب الأخصائى من كل عضو بالجماعة لعب دور معين بحيث يرى العضو نفسه فى هذا الدور ومن ثم يحاول تعديل سلوكه وفقاً له ودون أن يتدخل الأخصائى بشكل مباشر فى هذا التعديل حيث أن دور الأخصائى فى هذا النموذج دور غير مباشر فالإعتماد الجوهري على العضو ذاته فى تحقيق التعديل والتغيير.

٣- النشاط الفني والثقافي:

ومن الأنشطة الفنية تنمية قدرات الأعضاء على الكتابة والتأليف والتلخيص حيث أن هذه الأنشطة تشجع كل عضو على التعبير عن خلجاته وأفكاره ومشاعره وتنمى لديه الشعور بالذات حينما تلقى استحساناً من قبل الأعضاء بالجماعة.

٤- النشاط الرياضي:

فمن خلال المسابقات الرياضية التي تتم بين أعضاء الجماعة تتحقق العلاقة الوطيدة بين الأعضاء وخاصة حينما يكون هناك توجيه من الأخصائي للتصرفات أو السلوكيات السلبية وتدعيم للسلوكيات الإيجابية ومن ثم يتحقق الإنتماء للجماعة.

سادساً- أنواع الجماعات التي يطبق معها النموذج:

يصلح هذا النموذج لتوعية معينة من الجماعات وهم جماعات الأحداث المنحرفين أو المعرضين للانحراف حيث أنهم في حاجة إلى الشعور بتحقيق الذات.

أيضاً يصلح مع جماعات المحرومين من الرعاية الأسرية ويصلح مع جماعات الأطفال غير الأسوياء والمرضى النفسيين.

ويشترط في الجماعات التي يطبق معها هذا النموذج الشروط التالية:

١- ارتباط الجماعات بخصائص معينة للأعضاء والبرامج التي يمارسها.

٢- وضوح الأهداف التي تسعى الجماعة إلى تحقيقها مثل الأهداف العلاجية، الأهداف التأهيلية.

٣- إمكانية التعامل مع العضو خلال انضمامه للجماعة كذلك توجيه أنشطة وبرامج الجماعة لاحتياجات الأعضاء الفعلية.

٤- الاتجاهات الإيجابية للأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع تلك الجماعات على ضرورة تنمية خبرات الأعضاء وإيجاد العلاقة بين الإهتمامات الذاتية للأعضاء والإهتمامات الجماعية خلال المواقف الجماعية المختلفة.

ثانياً- نموذج التحليل الإنساني فى طريقة العمل مع الجماعات:

Trasactional Analysis model in social group work:

نموذج التحليل الإنساني يمدنا بإطار عمل يفيد فهم كيفية تحديد مشكلات العمل ومن جانب آخر يمثل العملية التى يتم بها استمرارية العلاج وإعطاء الفرصة مرة أخرى لاتخاذ القرار وهو أيضاً أى التحليل الإنساني يعد نموذج للتفكير والشعور والسلوك.

وهذا النموذج يؤكد على السلوك المعرفى العقلانى كأحد الموضوعات فى العملية العلاجية ويقوم على الإعتقاد فى اتخاذ القرارات المبكرة عندما تتعلق بعملية نمو الفرد وبالتالي بتحديد الأشياء التى يمكن تنفيذها أثناء المواقف الحالية.

وسوف نناقش النموذج التحليلى كما يلى:

أولاً- تطور نموذج التحليل الإنساني:

Progression of Transactional Analysis model:

ظهر التحليل الإنساني من خلال جهود "إيريك بيرن Eric Berne" الذى ولد عام ١٩١٠ بكتندا، وحصل على درجة البكالوريوس فى الطب من جامعة متشجن فى سن الخامسة والعشرون كما حصل على الجنسية الأمريكية وقام بالخدمة فى القوات المسلحة من عام ١٩٤٣ - ١٩٤٦ وعند عودته مرة أخرى قام بالعمل فى مؤلف علمى تحت عنوان «التحليل النفسى»؛

وفى عام ١٩٦٢ قام بتطبيق مفهوم التحليل النفسى وفى السنوات القليلة الأخيرة بـ أنواع من التوسع فى نشر التحليل الإنساني ولقد أصبح هذا النوع من التحليل مشهوراً عام ١٩٦٠ بعد نشر كتابين الأول بعنوان «العب الناس»، والثانى بعنوان «أنا بخير - أنت بخير»، وقد أضافت الأعمال الأخرى إلى بروز هذا الأسلوب.

هذا وقد أدرك Berne أنه يوجد نوعين من الرسائل: رسائل اجتماعية ورسائل نفسية والتي يكون من نفس المصدر والتطور الثلاثي بشأن تحليل الكتابة والتي كانت نتيجة لظهور مفهوم الألعاب، وحتى هذه اللحظة فإن التحليل الإنساني يؤكد على أهمية الاستبصار كعملية علاجية متبعة في هذه الاكتشافات العلاجية وفي عام ١٩٨١ قام أنصار هذا الاتجاه بتحديد عشرة خطوات كخطوات إجرائية يمكن إستخدامها في ممارسة التحليل النفسي.

ثانياً- التحليل الإنساني واستخدامه في الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات:

يهدف التحليل الإنساني بصفة عامة إلى العمل مع الأفراد والجماعات كما أن التحليل الإنساني فتح الباب للقوى الداخلية ومعالجة المشاركين (الذين يوجدون معاً كجماعة).

كما يهدف التحليل الإنساني إلى مساعدة العميل على تحقيق أن يقول (أنا بخير - أنت بخير) في ظل ظروف الحياة، وهذا بدوره يتضمن التحرك نحو الإستقلالية والتي تعرف بإعادة اكتشاف الثلاثة قدرات الوعي - الإختيار - الألفة.

ويؤمن Berne بالنظرة الإيجابية لطبيعة الإنسان والفرص الأساسية يقوم على أننا جميعاً يقول كل شئ على ما يرام وهذا يشير إلى أن كل واحد منا يوجد له نمط سلوكي وله كذلك آماني ورغبات ويريد أن يكون محبوباً ويسعى إلى تحقيق الذات.

هذا وقد تأثر التحليل الإنساني تأثيراً كبيراً بنظرية فرويد ووجهات النظر الأخرى للمحللين النفسيين وكمثال لذلك Adler.

كما يمكن إستخدام التحليل النفسي مع مجموعات متنوعة من العملاء مثل

الأطفال - المرضى العقلين - متعاطى المخدرات - المذنبين - المعاقين - كبار السن - المنحرفين.

إن النظرية الأساسية للشخصية والتي تتعلق بالتحليل الإنساني تكون عامة بالنسبة لنا وبالنسبة للثلاثة أبعاد في الشخصية والتي تتعلق بالإنسان (الطفل - البالغ - الوالدين)، ولقد قام Berne بتعريف الشخصية على أساس أنها نسق من المشاعر المتصاحبة معاً عن طريق الارتباط بمجموعة من أنماط السلوك وأن الشخصية عبارة عن مجموعة من البناءات ويمكن استخدام التحليل الإنساني من خلالها وتقسيم أى عدد من الأساليب للمساعدة في فهم الفرد والسلوك.

ومن الضروري فهم شخصية العضو من الجوانب الآتية:

الجانب الأول: فبالنسبة لشخصية الطفل فإن الدافع المعروف بالنسبة لكل فرد يشمل التلقائية - البديهية - المتعة - الإبداع - المرح - السرور، وتكون شخصية الطفل قادرة على أخذ العديد من الأشكال وذلك مثل الطفل الطبيعي أو الطفل الحر العاشق لذاته الباحث عن المتعة أو الفيلسوف الصغير أو المحترم لذاته، الطفل المتكيف - وتكيف الطفل هو نتيجة لمطالب الآخرين الإيجابية كمطلب من المطالب ومن خلال تأثير الآخرين يكون هذا السلوك قابل للتعديل والإيجابية وأن أقل القليل من المدرسين يتعاملون معه بشكل منطقي والتي تتفق مع ما يتميز به الطفل من البديهية والقدرة على الإبداع وقدرة الشخصيات الأخرى في التأثير على عملية النمو التي يمر بها.

الجانب الثاني: المتعلق بالطفولة وهو التكيف من قبل الطفل والحرية أو الإنطلاق، فإن التحليل الوظيفي يهتم بأسلوب استخدام شخصية الفرد وبالتالي توجد أربعة أساليب لتقييم الشخصية بالنسبة لهذا الفرد وذلك في وقت معين عندما يعبر عن ذلك بالسلوك الإجتماعي.

الجانب الثالث: من الشخصية الإنسانية بناء على نظرية التحليل الإنساني هو شخصية البالغين وتعبر في شخصية الوالدين عن طريق عدم الشعور، التنظيم المبالغ فيه أو العاطفة، عدم المرونة.

هذا وتمثل شخصية الطفل في شخصية الوالدين وتكون واضحة عندما يحتاج الشخص إلى المساعدة. وعندما يريد الشخص أن يبكي أو حاجة الفرد إلى الآخرين بشكل مبالغ فيه.

وعندما تحاط الشخصية بقيود أو حدود تحدث له إحباطات في فترة المراهقة ويتم ذلك من قبل أحد الوالدين وعندما يحدث للطفل المولود شيء من هذا القبيل عندئذ تظهر الأقوال والشعارات أكثر من الحقائق ويحدث التشويش ويترتب على ذلك استخدام المعلومات بشكل غير ملائم وتقتصر الحقائق على الوقت الراهن ونجد أن الوالدين قد يستجيبوا للنصائح أو العظات الأساسية للسلطة المتعلقة بالسلوك.

وإن السيطرة على شخصية البالغ يمكن أن يحدد لأن النقص في المشاعر والوظائف تشبه تلك التي تحدث في الكمبيوتر.

وفي بعض الأحيان فإن شخصية واحدة تضم شخصية الآخرين (الطفل، البالغ، الوالدين) وفي نفس الوقت قد تحتوى الشخصية على الثلاثة في آن واحد ولا تحتوى على الكل ودرجة الاستثناء هذه تختلف من وقت لآخر.

ويمكن أن تطفئ على الفرد شخصية مميزة واحدة تسعى إلى التحديد من خلال القدرات الحياتية التي يمر بها.

ثالثاً- أنواع التحليل الإنساني:

المعالجة عبر الفترات والتحليل التام المتكامل يؤدي إلى الإستجابة هنا تأتي

من نفس الشخصية والتي تأتي من نفس الرسالة المرسل، وهناك التحليل المتوازي والتي تكون فيه الرسالة قد أرسلت من قبل البالغ والاستجابة من خلال البالغ أو من طفل لطفل آخر أو من أحد الوالدين لأحد الوالدين وعندما يستخدم التحليل التام فإن الإتصال ربما يتم دون انقطاع، وفي التحليل العابر فإن استجابة المرسل للمستقبل في الشخصيات المختلفة تنقل من الرسالة من إحدى هذه الشخصيات مباشرة إلى الشخصيتين الأخريتين (الطفل، الوالدين).
على سبيل المثال: الرسالة قد ترسل من البالغ والاستجابة تكون من قبل الطفل.

إن التحليل العابر تكون نتائجه غالباً في الإتصال المتقطع، والتحليل عبر الفترات يحتى على مستويات الإتصال في نفس الوقت سواء كان ذلك على المستوى الإجتماعي والآخر على مستوى نفسي.

إن الرسالة النفسية في نمط التحليل هذا عادة ما تكون اتصال تحويلي (ينتقل من إحدى الشخصيات إلى الشخصيتين الأخريتين) من طرفي المقابلة وقد يتمثل هذا النوع من الإتصال في تغيير الوجه والالتقاء، وتستخدم الدوافع الأولية للأفراد لكي يمارس الألعاب بينما الرسالة الإجتماعية تسمع بذلك والرسالة النفسية تكون الشعور عن طريق التحليل المتقطع والمخرجات تحدد من خلال الرسالة النفسية وليس عن طريق الرسالة الإجتماعية.

إن تحليل الألعاب ولعبة المضرب على سبيل المثال تكون من ثلاثة شخصيات وتستخدم كأداة عن طريق التحليل الإنساني من خلال فحص الألعاب ولعبة المضرب.

ولقد أشار Berne أن الألعاب تكون عبارة عن سلسلة مستمرة تامة ولذلك فإن التحليل المتقدم سوف يتعرف من خلاله على الفوز «التيبؤ بالمخرجات» ولكن

توجد حركة ومثير أولى والتي تميز اللعب وتحدد من خلال Pitman والتي تحددت من خلال الآتى:

١- الاستخدام المتنوع للتحليل المتقطع، ولذلك يكون غالباً على المستوى الإجتماعى من البالغ إلى البالغ وعلى المستوى النفسى من الطفل للطفل ومن الطفل إلى أحد الوالدين ومن أحد الوالدين إلى الطفل.

٢- الإشارة من خلال اللعب عندما يبين مفتاح الشخصية محبط وتأتى الرسالة النفسية من خلالها.

٣- غالباً فى هذا الوقت يوجد نوع من الخلط قبل نهاية المشاركة فى اللعب ويوجد لدينا مشاعر سلبية (رد الفعل السريع) التى تساعد على اتخاذ القرارات المبكرة.

٤- الأفراد عادة لا يحصلون على جوائز عند قيامهم باللعب لكن ليس دائماً ويشكل مختصر عندما يبدأ الوقت مع الرسالة.

إن الألعاب بصفة عامة ولعبة المضرب على وجه الخصوص يمكن أن تكون النهاية فى أى نقطة، إن مثل هذا الشخص يحصل على الوعى من خلال المشاركة فى الألعاب ويساعد فى ذلك كلاً من الحركة الدعوة الأولى للعب حيث أنهما يخلقان الوعى الذى يمكن أن يؤدي دوره إلى التوقف عن اللعب.

والشخصية البالغة توجد لديها الوعى المعرفى ويعتبر ذلك خطوة تتم داخل اللعبة التى تساعد بدورها فى وقف اللعب الفردى وعند الوصول إلى هذا لا يعبر عن الحالة وهذا يمكن أن يتمشى مع (التحليل الإنسانى) للطفولة المبكرة والتي يوجه له النقد فيما يتعلق بتناوله لنمو الفرد، وأثناء هذه السنوات فإن الأطفال يكونون الأساس لمضمون حياتهم، ومن وجهة نظر التحليل الإنسانى تقوم حياة الفرد على خطة محددة.

والألعاب قد تؤثر فى النواحي السيكلولوجية الجسمية، الخيال، الخصائص، وفى الروابط أو العلاقات التى تتم بينهم (الروابط التى تتم فى هذه الرسائل والتى قد تؤدي إلى إعادة تأثير الإحباط فى شخصية الطفل).

رابعاً- الخطوات المهنية للنموذج:

إن التعاقد يمثل عنصراً جوهرياً فى التحليل الإنسانى، والتعاقد يتم عن طريق الموافقة بين كل من العميل والمعالج حول المشاعر أو السلوك التى تكون قابلة للتغيير، أن العميل يجب أن تتوفر له الرغبة فى التغيير والمعالج يجب أن يكون متفق على ذلك معه وفى الغالبية يكون العميل «بالغ - ناضج»، والمعالج يجب أن يمارس عمليات التعاقد.

وبعد التعاقد يكون التفاوض وإثارة الانتباه من خلال إثارة العميل وأحد أشكال الإثارة تلك التى تتعلق ببعث الحيوية له والنمو يكون عن طريق (الملاطفة، والمداعبة يمكن أن تأتى عن طريق العديد من الأشكال وتشمل النواحي الفسيولوجية وإذا كان الأذى والملاطفة والمداعبة إيجابى إن الملاطفة والمداعبة السلبية تكون أفضل من عدم وجوده على الإطلاق هذا وقد ينظر إلى الملاطفة والمداعبة كعنصر مهم من عناصر التحليل الإنسانى.

الأفراد الذين يدخلون فى العملية العلاجية يعانون من شدة الجوع والألعاب القديمة مثل لعبة المضرب ولعبة الكتابة لا ينتج عنها أذى أو ضرب بالنسبة لمن يقومون بممارستها بشكل كبير أذى أو ضرب حيوى، والتغير يصبح مطلب ملح، والعملاء يفكرون لإنجاز الملاطفة والمداعبة الإيجابية ويسعى بهم إلى الخارج.

وتوجد خمسة أساليب متقدمة فيما يتعلق بذلك:

١- توجيه الأسئلة (قم بإلقاء الأسئلة عليه).

٢- إعطاء الفرصة لكى يكون معك.

٣- تقبل الملاطفة والمداعبة الذي يرغب فيه فقط.

٤- رفض الملاطفة والمداعبة الذي لا تريده.

٥- لطف وداعب نفسك.

كما نجد أن المعالج يقوم بالتفكير في بعض الخطوات مثل القدرة على السيطرة التي تتعلق بالحياة التي تصاحب عملية التنافس وما يملكونه من النموذج الإيجابي وتقويم النفس وهذه بصفة عامة ترفض التشخيص ونجد أن انبثاق الأسطورة من الحقيقة يعتبر خطوة أخرى والتي تستخدم للمساعدة في اتخاذ القرار وهذا يتضمن مساعدة المشاركين للحصول على الإحساس الحقيقي وتصحيح ما تم نقده من حقائق من قبلهم.

إن التقنية اللازمة للقيام بذلك تشمل تشجيع الممارسين لرؤية أنفسهم للعمل على تحدى الأسطورة والتحديات للمشاعر السالبة، والعمل على مساعدة المشاركين لفصل الماضي عن الحاضر والتحديات التي يريدون من أحد ما أن يقوم بالتغيير من خلالها.

خامساً- مكونات نموذج التحليل الإنساني مع الجماعات:

عند قيام Berne بالخدمة في القوات المسلحة أشار إلى خبرة العاملين مع الجماعة بأنها تعتبر من الخدمات العامة وذلك من حيث البناء والديناميكية لهذه التنظيمات، التي تقوم بعملية العلاج في نفس الوقت.

وقد قام Gernes بالكتابة أن كل فرد تعاقد معه يحدد الشهور بصورة أولية، وكانت مدة التعاقد من ستة أشهر إلى تسعة أشهر لكي يكمل العمل، وهذه المهمة يقوم بها المعالج. وهذا سوف يتوقف أيضاً على إرادة العمل وما يجب أن يقوم بعمله الآن والآخرين.

والثلاثة الأولى تشمل بعض من كل ظروف الحياة هي:

١- الإحباط وهذا يعنى عدم النجاح فى الحب.

٢- الجنون وهذا عدم وجود عقل يفكر.

٣- الإدمان وهذا يعنى عدم وجود متعة.

ومنذ أن يولد الطفل هناك احتياجات يجب أن تشبع من أجل البقاء أولاً من الأهمية بمكان أن يجد الطعام والدفق والحاجة الفسيولوجية والاتصال العاطفى.

ولقد كتبت Staincr أن الملاطفة والمداعبة ضرورية للحياة الإنسانية بالنسبة لبقاء الآخرين والاحتياجات الأولية البيولوجية مثل الطعام والماء والحاجة إلى الحماية والتي غالباً لا تكفى وقد تؤدي للموت وبالنسبة للطفولة فإن مثل هذه المتطلبات تكون كافية من خلال احتفاظه بجزء من الطعام.

هذا ونجد أن طقوس التخمين بالأمن بالتغير بين الأشخاص كاستجابة كل بعد من الأبعاد الأخرى بشكل ثابت، على سبيل المثال.

أن هذا البناء يتكون من ثلاثة أبعاد البعد الخاص بشخصية الطفل والبعد الخاص بشخصية البالغ والبعد الخاص بشخصية أحد الوالدين يقول صباح الخير.

وهذا قد يكون متغير داخلى صغير أو تكون احتفالية طويلة ومثل ذلك ما يحدث فى الكنيسة واجتماع مؤتمر الأعمال، إن هذا النمط من البناء يمدنا بأهمية تقوية الإتجاه نحو الملاطفة والمداعبة ولكن إذا استخدم بشكل كبير فغالباً ما يؤدي إلى الوحدة الإنعزالية والملاطفة غير المناسبة.

ونجد أن المعالجين يعتقدون أن القيم التى يتم تبادلها بين الأعضاء وأحد الوسائل التى تساعد على إنجاز التغيير وتكون ذات تأثير بالنسبة للأداء من

حيث كونهم متجانسين أو غير متجانسين وأحد الحقائق المتقدمة التي يعتمد عليها التحليل الإنساني والتي تحدد الكيفية التي سيستخدم بها هي أنه لا يتطلب تماسك الجماعة التي تعتمد على فاعلية الروابط بين الأعضاء المشاركين فيها.

ولقد أقام Berne بوصف هذا التماسك على أنه يقوم على الملائمة في الجلسات والتي تتضمن المشاعر الإيجابية التي تحدث للأفراد والتي ترتبط معاً بشكل ضمني أكثر من الارتباط العاطفي والتي قاموا بتكوينها كل واحد مع الآخر منهم وإذا لم يقوم المعالج باستخدام التفاعل بين كل عضو وآخر كجزء من عملية التغيير، ثم أن هذا التغيير يزداد للجماعة من جلسة إلى أخرى وقد لا يكون واضحاً، على سبيل المثال فيما يتعلق بالصحة العقلية والأحداث الرئيسية في مثل هذه الحالة فإن إجراءات وخطوات التحليل الإنساني والتكيفات سوف تستخدم مع أفراد الجماعة، هذا الوضع يجب أن يكون مريحاً تماماً لذلك فإن المزيد من الانتباه يمكن أن يركز على العلاج.

ولقد اقترح Berne استخدام المنضدة التي تستخدم لتناول وجبة الغذاء والطقوس الخاصة به المميّزة للجماعة والأنشطة التي تفرض على المرضى الذين يختبئون خلف الشاشة (شاشة الاختبار يتم ملاحظة الأعضاء من خلالها من حيث التفاعل ونوعية الروابط الاجتماعية التي تتكون منها) وفي جميع حالات العمل مع الجماعات فإن الأحداث الخارجية (الأصوات على سبيل المثال) يجب أن يحتفظ بها كحد أدنى ويجب أن يراعى ذلك بحذر عند القيام بهذه العزلة، إن الاحتياجات الأولية للتحليل الإنساني للجماعة تحتاج إلى مقاعد مريحة وعموماً توجد بشكل دائرة أو بشكل سيمتري قياسي «سبورة كبيرة» وكذلك ربطة ورق كبيرة ومكان يمكن من خلاله رؤية كل فرد وهذا يتيح لنا الفرصة من أجل تكوين خريطة توضح العلاقات بين الأعضاء وتكون مضمون التحليل الإنساني

وبعض الأعمال الأخرى التى يلتزم بها المعالج لكى يأخذ مكانه والأعضاء المشاركين فى الجماعة والتى يكون المدى الأقصى لها من ثمانية إلى عشرة أشخاص، ومعظم المعالجين يفضلون أن تكون الجماعة من خمسة إلى ثمانية أعضاء وهذا يسمح بدرجة فاعلية عالية من خلال التفاعل بين المشاركين، وهذا سوف يتيح للمعالج إكساب الوعى لكل فرد فى نفس الوقت وإعطاء فرصة لكى يقوموا بأعمالهم.

ويقوم كل عضو بكتابة التعاقد عدة أشهر كحد أدنى بشكل مبدئى وفى الغالب يتطلب ذلك من تسعة أشهر إلى ستة أشهر لاستعمال هذا العمل ولقد قام كل من Woollams and Bme بوصف عمليات خدمة الجماعة وشملت سبعة خطوات لعملية التطوير والنمو التى تمر بها الجماعة وهى:

١- الثقة بالآخرين.

٢- الثقة بالنفس.

٣- أن يصبح الفرد جزء من الجماعة.

٤- العمل.

٥- التنبؤ.

٦- التكامل.

٧- الإصلاح.

هذه الخطوات السبعة هى عملية متداخلة وكل واحدة تتعاقب أو تتداخل مع الأخرى وقد يصعب التمييز بين كل واحدة والأخرى.

إن المقابلة الأولى والتى يقصد بها أو من خلالها الإتصال للحصول على التاريخ المرضى والتى تتعلق بالمريض والعمل على إعطائه الفرصة للعلاج

ومعرفة الفروق بين الأفراد وإعطاء صورة كاملة لكل واحد منهم والمساحة أو التخصص الذى يجب أن يركز عليه الأهداف العلاجية وقد يتم من خلالها بداية التعاقد والتي تتضمن بدورها حد أدنى من المشاركة والعلاج للآخرين قد يقصد به أساساً أشياء عديدة والتي تبدأ من خمسة أشخاص فى الجلسة حتى تصبح جذابة له ويسعى للانضمام إليها وهذا يشير بدوره إلى بداية تكوين الثقة وقد يحدث ذلك حتى قبل أن ينضم العميل إلى الجماعة بالإضافة إلى ذلك فإن العلاج الذى يتم للعميل يستخدم التحليل الإنسانى من أجل تطوير أو زيادة بداية هذا التعاقد والعمل معاً (كلاً من المعالج الذى يقوم بعملية العلاج «العميل» فرد أو جماعة يقصد به هنا الفرد الذى يريد الانضمام إلى الجماعة).

ويوجد إختلاف فى الرؤى والممارسة حول هذه المرحلة (مرحلة بداية تكوين الجلسات العلاجية) وذلك من منطلق أن بعض الممارسين لأسلوب التحليل الإنسانى يعطون أهمية إلى بداية أن يكون عملية الثقة والتي يمكن أن تكون من خلال أنشطة الجماعة.

ولقد ركز Goulding على لعبة المضرب كإحدى المجالات التى يصبح من خلالها الأعضاء فى حالة من الوعى ويعد أن يدركوا هذه الألعاب فإن أعضاء الجماعة يرجعوا إلى بداية تكوين المشاعر فى حياتهم الأولى ثم يستخدمون نفس التقنيات، والتركيز الآخر الذى ينصب على الجماعة فى هذه المرحلة من العمل فى هذه الجماعات، إنهم يحاولون تحليل فهم الكيفية التى تتسنى لهم من خلالها تشجيع لعبة الراكيت التى تم اكتشافها من خلالها وأن التركيز على الذى يحاول أن يساعد الأعضاء على اكتساب القرارات المبكرة لهم والتي تم إتخاذها فى صميم حياتهم والكيفية التى تم بها تشجيعهم لكى يصلوا إلى هذا القدر من الدعم فى اتخاذ القرار والعلاج الذى من خلاله (التحليل الإنسانى) أثناء العمل معهم.

سادساً- مجالات استخدام نموذج التحليل الإنساني :

يتضح في نصف هذه المرحلة من خطوات بناء الجماعة والعملية التي تتم من خلالها التفاعلات لكل عضو من الأعضاء مع الآخرين في الجماعة والتي تتم بشكل متبادل وتكون ذات أهمية في إحداث التغيير حيث تمتد الجماعة بالتأخر الملائم كإحدى المجالات التي يصبح الأفراد من خلالها مدركين ويقومون باتخاذ القرارات المتعلقة بهم ويتم تشجيع الأفراد وتدعيمهم ويكتسبون نوع من الراحة ولكن المسئولين لا تقع عليهم بشكل مباشر والعمل على مساعدة كل عضو عن طريق استحسان سلوكه.

وبشكل عام تكون لدى الجماعة القدرة على مقاومة الإحباط والتي يكون كلاً من المعالج يعملان معاً بشأن إحداث التغيير، والمعالج يوجد لديه أسلوب في استخدام التحليل الإنساني عند التعامل مع الجماعة لكي يتم تشجيع الفرد داخل أنشطة الجماعة وأكثر من ذلك تسهيل التفاعلات التي تتم بين أعضاء الجماعة وهكذا التشجيع العلاجي من خلال الأعضاء.

النموذج الثالث- نموذج العلاج الواقعي وعمليات الجماعة:

العلاج الواقعي هو نموذج فعال وموجه وتعليمي من أجل التغيير ويؤكد على السلوك الحاضر للشخص ويركز على ما يمكن أن يقوم به الأعضاء من تغيير في سلوكياتهم لإشباع إحتياجاتهم ورغباتهم المختلفة. ويمكن مناقشة النموذج على النحو التالي:

أولاً- نشأة النموذج:

ظهر هذا النموذج من خلال مجموعة من الأفكار التي صاغها "وليام جلاسرو William .G" عن العلاج في الطب النفسي حيث تخرج من المدرسة الطبية الغربية في كليفلاند في ولاية أوهايو سنة ١٩٥٣ وكانت أفكاره غير تقليدية وترفض الطرق الحالية المتبعة في العلاج ويستخدم أفكار جديدة في مساعدة الناس، وفي كتابه الأول عن الصحة العقلية والمرض العقلي سنة ١٩٦١ عرض المعتقدات الأساسية وتطبيق العلاج الواقعي الذي ظهر كمصطلح سنة ١٩٦٤ وتم تقييمه في كتاب بهذا الاسم، وبعدها تم تصميم تطبيق مفاهيم العلاج الواقعي في كاليفورنيا سنة ١٩٦٩ كما ظهرت مؤلفات أخرى تم نشرها وكانت إضافة إيجابية مثل مواقف العقل سنة ١٩٨١، اتخذ الضبط الفعال لحياتك سنة ١٩٨٤، نظرية الضبط: تفسير جديد لكيفية حياتك سنة ١٩٨٥ .

ثانياً- الموجهات النظرية للنموذج:

يتعامل العلاج الواقعي مع السلوكيات الحالية بغرض توفير وتهيئة الظروف التي تساعد عضو الجماعة على تنمية القوة النفسية من أجل تقييم سلوكياته وجعلها سلوكيات تساعد في الإندماج مع الآخرين حيث أن الهدف الأسمى للعلاج الواقعي هو مساعدة عضو الجماعة على أن يتعلم كيف يكون مسئولاً وطبقاً لآراء جلاسرو سنة ١٩٦٥ أن يكون قابلاً للمسئولية فيحقق إحتياجاته ولا

يحرم الآخرين من تحقيق احتياجاتهم ويرى جلاسّر أن كل الناس الذين لديهم صعوبات نفسية يمكن مساعدتهم من خلال العلاج الواقعي الذي يرفض مفهوم المرض العقلي ويركز على السلوك الظاهر لعضو الجماعة. ولقد أشار جلاسّر إلى نظريتين في الممارسة الأولى نظرية التماثل في الستينات والثانية نظرية الضبط في الثمانينات قائمة على افتراض أن الحاجة النفسية الأساسية لكل واحد هي الحاجة إلى التماثل «التطابق» بإعتباره قوة إجتماعية أساسية تتطلب التفاعل مع الناس الآخرين في جو من الحب والإحترام فمن شروط التماثل الناجح القدرة على أن تعطى وتتلقى الحب وتشعر بقيمة الذات وتكسب تضامن الآخرين.

الأشخاص ذوو التوافق السيئ يراهم جلاسّر "Glassr" مثل الذين لديهم تماثل ضعيف فقد يكونوا ناقدين للذات وإحساسهم بالنقص وعدم الثقة في النفس وعدم تحمل المسؤولية والضعف بصفة عامة فإن سلوكهم يكون قاس وغير مجد. إن سلوك الإنسان موجه نحو إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية التي تكون من أجل البقاء والتكاثر والتمتع بالصفات الإجتماعية ومن أجل الحب والتعاون والقوة والحرية والمتعة.

ونجد أن السلوك يكون موجه لتقليل الاختلاف بين ما نريده (بالصورة الذهنية في عقولنا) وبين ما هو كائن أو ما لدينا.

الأفراد قد يختارون أهدافهم الخاصة وتقع عليهم مسؤولية اختيارهم للواقع الذي يعيشون فيه، وقد يفشل الشخص في اختياره للسلوك المسئول أو أنه لم يتعلم كيفية التعامل مع مثل هذه المواقف.

إن الهدف العلاجي لهذا النموذج هو مساعدة الشخص ليصبح قوى عاطفياً وعقلياً ولكي يصبح مستقبل بذاته، إن بلوغ هذا الإدراك يتطلب من الشخص تحمل المسؤولية عما يريد تحقيقه.

ثالثاً- المفاهيم الأساسية والمصطلحات الفنية فى العلاج الواقعى :

السلوك المسئول: هو الهدف الأول للعلاج الواقعى فالعلاج يساعد العملاء على رفض السلوك غير المسئول.

الشخص المسئول: هو الشخص الذى لديه القدرة على أن يشبع احتياجاته الشخصية بدون حرمان الآخرين من القدرة على إشباع احتياجاتهم.

التضامن مع العميل: هو الوصف للعلاقة مع العميل وهى أساسية من أجل التغيير وهذا يتطلب الدفء والإهتمام والمناخ التدعيمى، فهناك كلاً من العطاء والإستقبال من قبل المعالج النفسى والعميل.

الإتصال العلاجى: وهو أساس التضامن حيث يجب على المعالج النفسى أن ينصت كلما أمكن عن العالم الداخلى للعميل لمساعدته على مواجهة الواقع.

رابعاً- العلاج الواقعى مع الجماعات :

استخدام الجماعة يمكننا من تحسين معظم المفاهيم الكبرى للعلاج الواقعى لمساعدة العميل على التغيير.

ونجد أن التضامن (الارتباط) عنصر أساسى فى هذا النموذج وله شروط معينة حتى يتمكن المعالج أن يحدث تغيير.

جلاسرسنة ١٩٧٥ لاحظ أن جماعة العلاج تتيح لكل عضو أن يصبح مندمجاً مع الآخرين وتوجد فرص أكثر للعلاقات والإهتمام داخل الجماعة.

فالجماعة يمكن أن تكون بداية بالنسبة للأعضاء لكى يمارسوا تلك المشاعر محاولين إشباع احتياجاتهم، فالتفاعلات التى تحدث فى بيئة الإهتمام ووجود الشعور بالإنتماء ووجود القيم الجماعية وأيضاً التقدير والإحترام من الآخرين يمكن فى ضوء كل ذلك إشباع الاحتياجات الإنسانية وهناك العديد من الفرص

الملائمة حتى يكون العضو محبوب من الغير ومن خلال كونه مساعداً للآخرين يكون محل اهتمام وكل هذا يعبر عن الهوية الناجحة.

التعليم ينظر له كطريقة أولى لمساعدة الأفراد الذين يتصرفون بصورة غير مسؤولة والسلوك غير المسئول يكون نتيجة عدم اختيار الشخص للسلوك المسئول في موقف معين أو عدم تعليمه كيفية القيام بالسلوك المسئول.

في كلا الحالتين الجماعة تقدم مواقف تعليمية ونماذج للسلوكيات المسؤولة.

الجماعة طويلة الأجل مفتوحة النهاية:

إن الأعضاء الذين هم في لجماعة لفترة طويلة من الوقت وتحملوا العديد من المسئوليات خلال حياتهم الجماعية قادرين على أن يكونوا مؤثرين أكثر على الأعضاء الجدد.

الجماعة قصيرة الأجل مغلقة النهاية:

تتطلب من المعالج أن يظل نشط حراً طوال حياة الجماعة حتى تؤدي المواقف الجماعية التي تتضمنها حياة الجماعة إلى تحقيق الأهداف.

خامساً- دور الأخصائي الإجتماعي في إطار النموذج:

التخطيط والإجتماع: بالجماعة من المهام الأولى الأساسية للمعالج، وأن التخطيط وصنع قرار متعلق بأهداف التغيير.

إن المعالج يجب عليه أن ينقل الدفاء والصراحة والقبول للأعضاء وأن يكون قادراً على الإنصات لما يحدث داخل الجماعة وأن الأخصائي يجب أن يكون نموذجاً للسلوك المسئول وأن يكون من ذو الهوية الناجحة لذلك فإن أعضاء الجماعة يكون لديهم مثل أعلى «دوره كممثل وقودة».

ويحدد المعالج طول الجلسات وبقاء الجماعة وعامل التوقيت في الجلسات

والتنظيم.

إن المهمة العظمى للمعالج المستخدم العلاج الواقعى فى الجماعة هى أن ينمى ويشجع التفاعلات المتبادلة بين الأعضاء والعمل على تماسك الجماعة أى شعورهم بالنحن والذى يعزز مشاعر الإلتواء وهذا يساعده فى عملية التغيير.

مساعدة الأعضاء على الإندماج وهذه العملية تتكون بصورة أساسية من مساعدة الأعضاء على مناقشة سلوكهم الحالى وتعليم الأعضاء أن يضعوا الخطة وأن ينفذوا الخطة وأن يقيفوا الخطة (استخلاص النتائج).

فى النهاية إن المعالج يعلم الأعضاء أن يعلموا وفق ما تعلموه عن السلوك المسئول وكيف تم تغيير السلوك غير المسئول بأنفسهم والذى يمكنهم من أن يطبقوه كشئ محتاجين له فى حياتهم اليومية.

سادساً- أساليب وتكتيكات التغيير:

إن الأخصائى الإجتماعى يعمل على أنه يجعل الجماعة واعية دائماً لأغراض الجماعة ويعمل على تنمية النسق الإجتماعى الذى يؤدى إلى تفاعل الأعضاء.

وتعد علاقة التضامن (الترابط) التى ظهرت بين الأخصائى والأعضاء فإن الأخصائى يكشف رغبات واحتياجات العضو وبالتالي يحدد السلوك المرضى والتكتيك المستخدم من قبل الأخصائى هو توجيه الأسئلة ببراعة ولقد حدد وويولدنج سنة ١٩٨٨ أغراض عديدة من أجل استخدام هذا التكتيك من أجل فهم أكثر للعضو وطريقة تفكيره والأسئلة التى تسأل مثل:

هل سلوكك يكسبك ما تريده؟

كما أن أعضاء الجماعة يمكن أن يكونوا مساعدين للأخصائى فى هذا الشأن.

إن سلوك ومعتقدات الأخصائى تعتبر هى جوهر العلاج الواقعى وتلك

المعتقدات تساهم بشكل كبير فى إحداث التغيير والعقيدة الأولى للأخصائى هى عدم قبول أى اعتذار من الأعضاء حيث أن الاعتذار يرى أنه شكل من أشكال خداع النفس الذى يؤدى إلى الفشل فالأخصائى والأعضاء الآخرين يواجهون العضو ويسألون الأسئلة من أجل إقناع العضو بالسلوك الحالى.

والأخصائى يجب أن يثق فى قدرة العضو على التغيير كما يساعد العضو على تدعيم التغيير المرغوب فيه.

ويصفة عامة: فإن هناك جزئين أساسيين للعلاج الواقعى فى الجماعة والتي يمكن أن تحدث التغيير.

- اتجاه العلاج الواقعى فى حل المشكلة حيث لا مجال للاعتذار - عدم النقد - عدم الإدانة.

- إن المصدر الهام والرئيسى للتغيير هو الجماعة نفسها.

سابعاً- إستنتاجات العلاج الواقعى :

- العلاج الواقعى هو اتجاه قصير الأجل نسبياً بسبب نقص التركيز على الاتجاهات والمعتقدات والسلوكيات وأنه لا يعتمد على تنمية البصيرة ولكن يعتمد بصورة بسيطة على تغيير ما يفعله الشخص.

وهو يؤكد على مسئولية العضو من سلوكه ومن المتوقع أن العضو يتحمل المسئولية عن السلوك الذى يختاره.

- الاتجاه النظرى للعلاج الواقعى يستخدم للتعامل مع المشكلات المتنوعة فى الصحة، التعليم، الرعاية العامة، معالجة الإهمال، البطالة، كما أنه بصفة خاصة فى العلاج القصير المختصر (مثل أزمات التدخل) حيث أن بدايات العلاج الواقعى تأسست فى مؤسسة إصلاحية داخلية أى فى المؤسسات التى يقيم فيها الأعضاء أو العملاء معاً.

هذا فإن هناك نقص فى البحث الأمبريقي (الواقعي) لتأييد استخدام العلاج الواقعي - ولقد أثبتت الدراسات أن العلاج الواقعي له فاعلية مع العينات الدقيقة تحت شروط وظروف محددة.

فلا توجد الدراسات التي تختبر العلاقة في استخدام الإتجاهات النظرية وتحقيق فاعلية العلاج الواقعي.

ولقد وجد اسينك ١٩٦٥ استيوارت ١٩٧٠ أن العلاج الواقعي يكون فعال أكثر وبصورة فعلية عن التحليل النفسي في إحداث التغييرات العلاجية الإيجابية وفي تلك الدراسات فإن نسق الممارسة كان العمل مع الأفراد أو مع الجماعة وليس للجماعة.

النموذج الرابع- نموذج ثقافة الأقران الإيجابية في خدمة الجماعة Positive peer model in group work (PPC Model)

النشأة:

ترجع التطورات الفعلية لنموذج ثقافة الأقران إلى الخبرات المكتسبة من العمل مع المراهقين باستخدام التفاعل الجماعي الموجه.

ويعتبر هذا النموذج أساس لعلم السلوك الذي يوضح أهمية جماعة الأقران في تكوين الثقافات الفرعية للمراهقين.

ولقد قام كل من «فورت، يريندثرو، عام ١٩٨٥ بوصف هذا النموذج على أنه نظام كلى لبناء الثقافات الفرعية للشباب.

ويهدف هذا النموذج إلى إحداث تغيير أكثر في شخصية الفرد من خلال وصف الاستجابات تجاه مشكلة محددة.

وتعتبر طبيعة بناء هذا النموذج هي «القيم، تعريف المشكلات، وصف الاستجابات تجاه مشكلة محددة.

كما تطور هذا النموذج في أواخر عام ١٩٤٠ من خلال العمل مع المذنبين في الجيش ١٩٧٦ Marsard، وطبق هذا النموذج في فترة مؤخرة في نيوهمري مع الأحداث المنحرفين على نطاق واسع.

كما استخدم هذا النموذج في بداية نشأته في مواضيع متعددة وتطورت نتيجة لتطور هذا النموذج عدة مداخل أهمها:

– العلاج الجماعي الواقعي Reality therapy

– ثقافة الأقران الإيجابييين Positive peer culture

– التفاعل الجماعي الموجه Directeol group interaction.

فلسفة نموذج ثقافة الأقران الإيجابية:

تقوم فلسفة هذا النموذج على الحاجة إلى التعمد المقصود "intentionally" حيث أكد فورث "Forth" على هذه الفلسفة منذ البدايات الأولى لاستخدام هذا النموذج حيث قال: «اجعل جماعتك في حالة جدل أو شك مستمر وأعرض عليهم الضغوط والمسئولية».

ولعل هذه القيمة تتناقض تماماً مع التفاعل الجماعي الموجه.

وهو ما دعى إلى ضرورة تطوير هذا النموذج للتركيز على استخدام الأنماط الإيجابية وليست السلبية حيث طور كل من «فورث»، و«بريندثور»، التفاعل الجماعي الموجه ونموذج ثقافة الأقران الإيجابية.

الإفتراضات الأساسية التي يقوم عليها النموذج:

- ١- كل المراهقين لديهم سلوك منحرف يتأثر في البداية بجماعة الأقران.
- ٢- يستجيب الأشخاص بصفة أساسية لسلوكياتهم الخاصة كما أنهم يستجيبون لتوقعات ذوي العقليات الصارمة.
- ٣- القدرة على تغيير القيم والاتجاهات والسلوكيات متوفرة لدى جميع الأشخاص ولكن بنسب مختلفة.
- ٤- الشخص المنحرف يستطيع أن يستخدم بعض سلوكياته الجارية بطريقة إيجابية.
- ٥- كل شخص لديه الحاجة للشعور بأنه مهم وأن الآخرين مهتمين به.
- ٦- يجب أن يمنح كل شخص الفرصة لكي يساعد نفسه ويساعد الآخرين.

المفاهيم الأساسية لنموذج ثقافة الأقران الإيجابية:

أولاً- مفهوم الأقران:

«الأقران هم الأصدقاء الذين يمكن أن يساعدوا وينصحوا ويمكن استخدامهم في خدمة وتدعيم الآخرين».

ويعتبر تأثير الأصدقاء «الأقران» على القيم والاتجاهات كبير ومن الدراسات التي دعمت تأثير الأصدقاء الدراسة التي أجريت على ٧٠٠ طفل في الصف السادس والتي أجراها «برونف بنريز ١٩٧٠».

حيث وجد هؤلاء الأطفال يقضون من ٤ إلى ٦ ساعات يومياً مع أصدقائهم في فترة نهاية الأسبوع وتوصلت الدراسة إلى اختلاف تأثير الأصدقاء على بعضهم البعض وفقاً لمرحلة نموهم.

وهناك كثير من الدراسات استمرت في تدعيم هذا الاتجاه نحو تأثير الإتران حيث وجد كل من «باترسون وأندرسون عام ١٩٤٦» أن الطفل أصبح يستجيب أكثر وأكثر لقوى الأصدقاء.

كما أشارت دراسة أخرى إلى أن اتجاهات الأصدقاء أثرت على الأطفال بصورة أكبر في المراحل العمرية المبكرة.

ومن خلال ذلك نستنتج:

- جماعة الأقران في غاية الأهمية للتنشئة الاجتماعية للطفل.
- جماعة الأقران لديها إمكانية لإنتاج سلوكيات إيجابية أو سلبية لدى الآخرين.
- من خلال مساعدة الكبار يمكن إحداث تأثير إيجابي باستخدام ثقافة الأقران.

ثانياً- مفهوم التحكم فى السلوك :

يعتبر السلوك الفعلى الجارى للشخص والمرتبط بالمواقف الحياتية منطقة اهتمام فى نموذج ثقافة الأقران.

ويعتبر استخدام اسلوب التبصير من الأساليب الهامة فى تعديل السلوك الفعلى للشخص.

تعتبر قصة حياة العضو جزءاً هاماً من ثقافة الأقران الإيجابية ولكنها ليست الهدف ولكنها مشاركة مع العضو ليوضح كيف يرى نفسه وخبراته الحياتية مع الآخرين.

والتحكم فى السلوك هو استخدام بعض أساليب التعديل السلوكى لتغيير السلوك المباشر حيث يمتلك الأقران القدرة الإيجابية على تغيير السلوكيات وتدعيم الإتجاهات والقيم.

وهناك أساليب هامة أيضاً فى تعديل السلوك باستخدام ثقافة الأقران غير التبصير وهو اسلوب «التقوية عن طريق الجماعة».

ثالثاً- مفهوم المشكلة :

قام كل من «فورت، بريندشرو» عام ١٩٨٥ بوضع معتقداتهم ومدركاتهم عن المشكلات فى ضوء نموذج ثقافة الأقران كما يلى:

- ١- تعتبر المشكلات جزء طبيعياً من الحياة.
- ٢- الأشخاص ذوى المشكلات لا يختلفوا عن غيرهم.
- ٣- المعرفة بالمشكلة علامة قوة.
- ٤- لكى تصبح المشكلات ظاهرة يجب أن تكون مقبولة وطبيعية.
- ٥- عندما يصاب الشخص بمشكلة فهذه فرصة للآخرين بالبيئة أن يساعدوه

ولكى يصبحوا أكثر أهمية تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين أيضاً.

٦- المشكلات لا تحتاج إلى التركيز عندما تكون حالة الشخص ضارة بنفسه أو بالآخرين.

رابعاً- الاستراتيجيات المستخدمة من خلال نموذج ثقافة الأقران:

١- الدمج الإجتماعى:

يعنى تقليل البعد الإجتماعى من خلال توسيع نطاق الخبرة المكتسبة فى ثقافة الأقران الإيجابية.

٢- التغيير:

ولاستخدام استراتيجية التغيير هناك مجموعة من الاعتبارات الهامة التى تعتبر عاملاً مساعداً للتغيير هى:

تكوين الجماعة: حيث أن الجماعات المتجانسة فى العمر والنضج والثقافة تتاح لها فرصة مناسبة داخل هذا النموذج.

حجم الجماعة: وهو العدد الأمثل للمشاركين فى جماعة ثقافة الأقران الإيجابية وهو يتحدد بعشرة أعضاء على الأكثر حيث أنه كلما كانت الجماعة صغيرة كلما استطاعت تحقيق التوازن الديناميكي لها.

البيئة الفيزيائية: فاماكن اجتماع الجماعة فى نموذج ثقافة الأقران يعتبر مؤثراً هاماً على تحقيق الأهداف الإيجابية باستخدام ثقافة الأقران.

المراحل التى يمر بها استخدام نموذج ثقافة الأقران الإيجابية:

المرحلة الأولى: تحديد المشكلة:

وهى فترة التوتر والصراع وعدم الراحة، وخلال هذه المرحلة تظهر الجماعات الفرعية التى ربما تختبر السلوك ويستطيع الأخصائى خلال هذه المرحلة أن

يتوقع السلوك الذى يستمر لفترة قد تستغرق عدة أسابيع والتي تتضمن محاولات لفشل البرنامج.

المرحلة الثانية- الاختيار:

تبدأ فى هذه المرحلة انهيار الجماعات الفرعية وهناك بعض المشاعر والسلوكيات التي تظهر خلال هذه المرحلة حتى يصبح الأعضاء أكثر تماسكاً حول مشاعرهم وهناك بعض الأعضاء الذين يحتفظوا بالتحكم فى الجماعة ككل وعندما يفشلوا فى اكتساب السيطرة سوف يحاولون الانسحاب.

المرحلة الثالثة- تكوين نسق القيم:

عند الوصول إلى المرحلة الأخيرة يصبح الأعضاء أكثر قوة وتماسكاً وتتحرر الجماعة من بعض قيودها ويتحدد نسق القيم للعلاج، وفى هذه المرحلة يقل نشاط الاختصاصى الاجتماعى خاصة عندما تصبح الجماعة قادرة على الأداء مستخدمة نسق القيم كما يصبح الأعضاء قادرين على تحديد مشكلاته ويعملون على حلها.

خامساً- الأساليب الفنية المستخدمة من خلال النموذج:

هناك بعض الأساليب المحددة التي يمر وصفها كجزء من منهجية ثقافة الأقران وكمثال لهذه الأساليب ما يلى:

- ١- التبصير: والهدف منه توضيح رؤية الفرد لنفسه والآخرين.
- ٢- التقوية عن طريق الجماعة: وتهدف إلى أنه يشعر أن هناك من يتشابهون معه فى المشكلات.
- ٣- التدعيم: ولقد وصف (هارشيد ١٩٧٦) التدعيم كأسلوب أنه يساعد فى بناء الثقة بالنفس وتحقيق الذات.

سادساً- اعتبارات أساسية فى استخدام النموذج :

- ١- العدد المثالى لجماعة الأصدقاء الإيجابية (عشرة أعضاء).
- ٢- تأخذ الجلسات شكل حلقة نقاشية ويكون الأخصائى أحد حلقاتها وهو ليس عضواً فى الجماعة ولكنه يشغل موقفاً أو صنعاً مؤثراً فى التفاعل داخل الجماعة.
- ٣- يجب ألا يزيد الوقت المخصص لاجتماع الجماعة عن ٩٠ دقيقة حيث تشير الخبرات أن هذه الفترة تسمح بالعمل مع بعض المشكلات وإذا أبقت مشكلات غير محلولة يتم مناقشتها فى جلسات قادمة.
- ٤- 'تنعقد الاجتماعات لمدة خمسة أيام فى الأسبوع وفى المؤسسات التى يستحيل معها تطبيق ذلك فيتم إعداد جدول مكثف ويكون من الضرورى أن يستهدف فى بناء وتدعيم ثقافة جماعة الأصدقاء الإيجابية.
- ٥- يجب أن يتضمن الإجتماع مكافأة تقررها الجماعة لكل شخص بالتعبير عن مشكلته.
- ٦- تحديد من الذى يحتاج إلى الجلسات أكثر ومن الذى سوف يستخدم الوقت احسن استخدام؟ وكم المدة التى سوف يستغرقها الشخص فى المقابلة؟
- ٧- ينبغى أن تكون مهمة الأخصائى هى التوجيه وتعليم الأعضاء كيفية توجيه الأسئلة ويستمر الأخصائى فى عمليات التوجيه حيث وحدث الدراسة التى أجراها تيريند تروا عام ١٩٨٢ أن تكثف الاتصالات اللفظية خلال جلسات حل المشكلة يجب أن يتم وضع إطار بنائى وميكانيكى لها.
- ٨- لابد أن ينتهى الإجتماع بملخص وتكون مسئولية الأخصائى فى هذا الجزء هو تلخيص ما حدث فى الجماعة خلال هذا اليوم.

٩- تعتبر الفترة من ٥-١٠ دقائق هي الفترة التي يمكن أن يستغرقها الملخص خلال جلسة الجماعة.

١٠- الغرض الأساسي من الملخص هو تقديم تغذية عكسية للجماعة عن أداؤها خلال يوم وإدراك الأسئلة والالتزامات وغيرها من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية والتي تساعد بصفة خاصة أو لا تساعد في حل مشكلات العضو والتي من المتوقع أن تسبب في الأداء الفعال للجماعة في المستقبل.

سابعاً- تطبيقات خاصة باستخدام نموذج ثقافة الأقران:

- حاول كل من «فورت و بريندرون Forth & Brindron، ان يفضلا ثقافة الأصدقاء الإيجابية عن التفاعل الجماعي الموجه لمن يقيموا الدراسات المتعلقة بفاعلية الممارسة حيث تستهدف ثقافة الأصدقاء الإيجابية تغيير كلاً من الإتجاهات والقيم ومفهوم الذات.

- حاول افرانك يتروك ١٩٧٦ تحديد الغرض الأساسي للتفاعل الجماعي الموجه لفصله عن ثقافة الأقران في أنه يسعى إلى تحقيق القدرة على التحكم الذاتي للسلوك ومن خلال هذا التقييم يصبح من الممكن تحقيق فعالية الممارسة.

- الدراسة التي أجريت عام ١٩٧٢ عام ١٩٧٢ في «ميتشجن Michigan، والتي عنونت تحت اسم المراكز، المؤسسة، الأغراض، التقدم وجدت أن الشباب الذين شاركوا في ثقافة جماعة الأقران ازداد اهتمامهم بالسلوك الاجتماعي.

- في دراسة أجريت لتدعيم فاعلية ثقافة جماعة الأصدقاء الإيجابية عام ١٩٧٧ أقرها كل من فورت و بريندترا أثبتت أن الشباب الذين تم تورطهم في

ثقافة الأقران الإيجابية أكثر توافقاً وأقل إنحرافاً من الأشخاص الآخرين الذين تم تعريضهم للبرامج العادية.

- فى عام ١٩٨٠ أجرى شوماندر دراسة وجد فيها أن الشباب فى ثقافة الأصدقاء الإيجابية أحدثوا تغيير معيناً فى مفهوم الذات وحققوا درجات مختلفة فى مقاييس الإنحراف.

- فى دراسة أجريت ١٩٨٢ لبريندتروا وجد أن الشباب الذين تعرضوا لهذه النموذج أصبحوا أكثر تحملاً للمسئولية وأكثر ميلاً للإعتدال وأكثر اهتماماً بالقرارات الأخلاقية وأقل إحباطاً.

- أما روينسون ١٩٨٢ وجد أنه من خلال ثقافة الأقران الإيجابية أن الشباب أصبح لديهم القدرة على التحكم الذاتى وأكثر قدرة على تقليد القيم والاتجاهات الإيجابية.

النموذج الخامس - نموذج التعديل السلوكي

Behavior Modification Model

لقد ظهر في مطلع القرن العشرين الاتجاه السلوكي الذي مهدت له نظريات التعلم ومبادئها وهو اتجاه مغاير للاتجاه التحليلي ويقوم على فكرة دراسة السلوك الخارجي للكائن الحي، نظراً لقابلية هذا السلوك للملاحظة - observation والقياس Measurement وأطلق على هذا الاتجاه الثورة الواطسونية نسبة إلى العالم النفسي Watson ١٩٢٠ الذي قاوم بشدة مبدأ الاستطيان والأساليب الذاتية الأخرى في تفسير السلوك ولم ينكر واطسون وجود الوعي أو الشعور بل زعم أنه داخلي وغير ملاحظ ولا يمكن قياسه بواسطة الإجراءات العلمية الموضوعية، ولذلك أشار بأن موضوع علم النفس يجب أن ينحصر في دراسة السلوك الخارجي للكائن الحي، ذلك السلوك الذي يخضع للملاحظة والمشاهدة والقياس.

كما أثرى سكينر Skinner ١٩٣٨ الاتجاه السلوكي من خلال دعوته إلى نموذج سلوكي جديد أطلق عليه الراديكالية السلوكية وتتلخص فكرة هذا المدخل في التعرف على الأحداث والوقائع العقلية ودراستها على أنها نماذج من السلوك الداخلي وهو ما أطلق عليه بعد ذلك الاتجاه السلوكي العرفي - Cognitive Approach وقد اهتم سكينر من خلال هذا المدخل بتطوير أساليب التدعيم الإجرائي واستخدامها للتحكم في السلوك واستخدام في اتجاهه العلمي الحديث إجراء مقارنة للتعرف على فاعلية كل من العلاج بالحب والتعاطف والعلاج بالعقاب.

أما دولا روميلر فيعتبر أن التعليم أساس بالنسبة للسلوك الإنساني وبدون عملية التعليم لا يستطيع الفرد أن يأخذ مكانة كعضو فعال ومؤثر في المجتمع

الإنسانى، وكما أن اللغة سلوك متعلم فإن السلوك السوى وغير السوى كلاهما يخضع لعملية تعلم.

ولذلك فإن نظرية التعلم كما صاغها باندورا من النظريات التى افادت البرامج التربوية عامة، حيث تركز هذه النظرية على أثر القدوة وملاحظة النماذج التى تتولى عملية التعلم الإجتماعى وقد اوضحت النظرية أن عملية التعلم الإجتماعى عملية نشطة وتحتاج إلى شروط تضمن نجاحها منها:

(أ) إعطاء تعليمات لفظية خلال ملاحظة النماذج.

(ب) العمل على إثارة الدوافع والاهتمامات الشخصية التى تحث الفرد على أن يتعلم بسرعة الأشياء التى تتفق مع هذه الحاجات.

(ج) الأداء الفعلى للسلوك الذى يساعد على سرعة تعلمه خاصة إذا كان يتضمن استجابات مركبة نسبياً وتزداد القدرة على التعلم الجماعى من خلال الشروط العقلية كارتفاع الذكاء وقدرة الشخص على تنظيم ذاته وبيئته.

وبناء على ذلك فإن النظرية السلوكية تتضمن الكثير من المبادئ الأساسية فى نموذج التعديل السلوكى وهى عملية تعلم، محو تعلم وإعادة تعلم، وعلى هذا الأساس فهى تعتمد على المفاهيم الآتية:

١- إن معظم سلوك الإنسان متعلم (المتوافق وغير المتوافق).

٢- الشخصية (تنظيمات سلوكية متعلمة وثابتة نسبياً ويتميز خلالها الفرد).

٣- النموذج (المثير والاستجابة) حيث أن السلوك هو استجابة لمثير ما.

٤- الدافعية (وهى الطاقة المحركة لسلوك الفرد ولا تعلم بدون دافع).

٥- التدعيم (وهى الإثابة والتقوية التى شأنها إيجاد زيادة تتابع وتكرار حدوث السلوك وتثبيته).

٦- الإنطفاء (وهو كف السلوك من خلال عدم الممارسة أو العقاب والسلوك الذى له أثر محيط يميل إلى الإنطفاء).

٧- العادة (مفهوم يشير إلى سحب الاستجابة إلى مواقف أخرى مشابهة أو سحب الخبرات من خلال مواقف معينة إلى مواقف تالية مشابهة).

٨- التعلم، محو التعلم، إعادة التعلم (تغير السلوك نتيجة سلوك الخبرة والممارسة).

وقد عرف لوسنر Luthans تعديل السلوك بأنه (تغيير السلوك عن طريق تقديم مكافأة الاستجابات المرغوبة ومعاقبة أو تجاهل الاستجابات الخاطئة).

ويرتبط التعديل السلوكى فى إطاره النظرى بالمفاهيم السلوكية وبتطبيقاته المنظمة من الأساليب الفنية التى تؤدى إلى إمكان تعديل وتغيير السلوك المبنية على مبادئ ونظريات التعلم.

وقد تأثرت خدمة الجماعة منذ نشأتها بالمفاهيم النظرية التى وضعتها العلوم الإجتماعية ومنها النظرية السلوكية، وقد يبدى أخصائيو العمل مع الجماعات اهتماماً متزايداً بتطورات علم النفس الإجتماعى ويدلنا تطور خدمة الجماعة على زيادة العناية بالجوانب العلاجية التى تدخل فى السلوك الفردى وفى العمليات الجماعية.

والتعديل السلوكى الجماعى هو أى محاولة من شخص أو اشخاص لتعديل سلوك فردين أو أكثر يجتمعون بوصفهم جماعة ومن خلال الاستخدام المنظم لإجراءات ثبت صدقها امبيريقياً وفى اطار يسمح بجمع البيانات الملائمة لتقدير

تأثير هذه الاجراءات فى أعضاء الجماعة بوصفهم أفراداً وفى الجماعة ككل.

وقد اهتمت برامج التعديل السلوكى فى مجال الجماعات بالمشكلات التى يعانى منها الأعضاء بكل صورها وقد استخدمت فى ذلك العديد من التقنيات التى تتفق مع تقنيات وأساليب البرامج فى خدمة الجماعة مثل التدريب على المناقشة الجماعية - التدريب على حل المشكلة - اكتساب نموذج القدوة الحسنة - تقليل الانحراف - تعزيز المهارات الإيجابية للجماعة.

١- أسس التعديل السلوكي وخدمة الجماعة :

١- يركز التعديل السلوكى على ضرورة فهم العلاقة الوظيفية بين البيئة والسلوك وهذا ما تركز عليه خدمة الجماعة فى أن الأخصائى ينظر إلى الجماعة على أنها جزء من البيئة الإجتماعية التى تضم الأعضاء والجماعة معاً، وإن سلوك الجماعة مرتبط بالبيئة، فيصبح دور الأخصائى بمثابة الوسيط بين احتياجات الأفراد والمحددات الإجتماعية ومتطلبات البيئة.

٢- يركز التعديل السلوكى على السلوك القابل للملاحظة والقياس وتعتبر الملاحظة إحدى الأدوات الهامة التى يستخدمها أخصائى الجماعة.

٣- يعتمد التعديل السلوكى على استخدام التجريب والتسجيل واستخدام البيانات وهذا ما تعتمد عليه بحوث خدمة الجماعة التجريبية.

٢- التعديل السلوكي وديناميكية الجماعة :

نعنى بالديناميكية: "القوى السيكولوجية والإجتماعية التى تؤثر فى العلاقات داخل الجماعة".

وقد تتأثر هذه الديناميكية بمجموعة من العوامل التى نذكر منها على سبيل

المثال حجم الجماعة - أغراض الجماعة - شخصيات الأعضاء بالجماعة - القيادة داخل الجماعة - والضبط الإجتماعى - الشعور بالولاء والانتماء للجماعة - الإتصال داخل الجماعة والظروف المحيطة.

أما من وجهة نظر التعديل السلوكى فتعرف ديناميكية الجماعة بأنها "مجموعة المثيرات والاستجابات الأخرى فى أى موقف تجتازه الجماعة".

وعلى ذلك فإن ديناميكية الجماعة تعتمد على التفاعل القائم على مثير واستجابة، ويكتسب العضو أنماط ونماذج سلوكه وسمات شخصيته نتيجة تفاعله مع الآخرين من خلال الجماعات.

وجدير بالذكر أن طريقة العمل مع الجماعات فى مجال تعديل السلوك من خلال التفاعل داخل الجماعة تعتمد على تحقيق نوعين من الأهداف ذات العلاقة المتبادلة.

الأول : مساعدة الأعضاء داخل الجماعة على تعديل السلوك المشكل وخاصة ذلك السلوك الذى يظهر جلياً فى المواقف الفردية للأعضاء.

الثانى : إتاحة الفرصة للأعضاء التى تعمل على تشجيعهم فى المواقف المختلفة عندما يقومون بسلوك يستحق التشجيع.

وأيضاً يؤثر حجم الجماعة فى تعديل سلوكها، حيث يفضل أن يبدأ حجم الجماعة المراد تعديل أو تخفيف حدة سلوك أعضائها أن يبدأ بإثنين ولا يزيد عدد أعضائها على عشرة أعضاء، حيث أن هذه النوعية من الجماعات لا تعمل فقط على إحداث تغيير متوازن، ولكن تساعد الأعضاء أيضاً على أن يتعرفوا على الأهداف الحقيقية من وراء هذا التعديل السلوكى.

٣- فنيات التعديل السلوكي وخدمة الجماعة:

عكف علماء التعديل السلوكي والتعلم الإجتماعي على التفكير في عدد كبير من الفنيات الخاصة التي تصلح للاستخدام في علاج الكثير من المشكلات وأوجدت لكل مشكلة سلوكية فنية ملائمة لعلاجها، وبهذا تنوعت أساليب التعديل السلوكي، وأصبح أمام الأخصائيين فرصة اختيار واسعة من هذه الأساليب والفنيات، ولذلك سوف نتعرض لهذه الفنيات وعلاقتها بطريقة خدمة الجماعة.

أ) فنيات التدعيم:

يشير مفهوم التدعيم إلى أي فعل يؤدي إلى زيادة حدوث استجابة معينة أو تكرارها، وذلك مثل المدح والتشجيع أو الإثابة المادية أو المعنوية لنمط معين أو أنواع من الاستجابة من الشخص ويكون التدعيم إيجابياً أو سلبياً.

ويذكر سكينر أن السلوك اللفظي التلقائي أو التفاعل يخضع لعملية تدعيم اجتماعي، فالعضو عندما ينطق كلمات مقبولة اجتماعية يؤدي إلى إثابته بالتشجيع أو بإعطائه بعض الأشياء المحببة.

والتدعيم نوعان:

١- التدعيم الإيجابي:

يشير التدعيم الإيجابي إلى أي فعل أو حادثة يرتبط تقديمها للفرد بزيادة شيوع السلوك المرغوب، وذلك مثل شكر العضو أو تقديم هدية له، لما قام به من عمل داخل الجماعة.

٢- التدعيم السلبي:

يتمثل التدعيم السلبي في التوقف عن إظهار منبه كريبه أو منفر عند ظهور

سلوك غير مرغوب، وهو أيضاً يؤدي إلى الزيادة في السلوك المرغوب.

ويستخدم أسلوب التدعيم في طريقة خدمة الجماعة في جميع وسائل التعبير في البرنامج والأنشطة المختلفة، حيث يستخدم الأخصائي أسلوب التشجيع مثل كلمة «برافو»، «عظيم» عند حدوث سلوك مرغوب فيه وأسلوب التنفير من سلوك آخر لمقارنته بالسلوك المرغوب وتثبيته، وذلك عن طريق ممارسة الأنشطة التي تكون لها صلة بالسلوك المشكل والتي من شأنها أن تلغيه أو تساعد على إلغائه أو حتى التخفيف من معدلات تكراره.

ب) فنيات العقاب :

يشير سكينر Skinner إلى أن مبدأ العقاب يعتبر إحدى المبادئ الأساسية للتعلم والعقاب يعنى «إظهار منبه مؤلم ومنفر عند ظهور سلوك غير مرغوب فيه، والعقاب يختلف عن التدعيم السلبي من حيث أن هدف التدعيم السلبي هو زيادة السلوك المرغوب أما العقاب فهو الإقلاع عن السلوك غير المرغوب".

ومن أمثلة العقاب :

العقاب اللفظي الذي يأخذ شكل Exclamation «لا»، أو «توقف Stop-it»، وهي تحقق فاعلية في كثير من المواقف وأيضاً العزل ويستخدم ذلك في جميع أنشطة برنامج الجماعة.

ج) فنيات التعلم الإجتماعي :

أ- تكنيك النمذجة السلوكية: Modeling الإقتداء أو النمذجة عبارة عن تعلم سلوك معين من خلال ملاحظة شخص يسلك هذا السلوك.

ويتمثل هذا التكنيك في عدة طرق منها:

١- تقديم النموذج القدوة في عرض فعلى.

٢- عرض القوة بطريق التخيل.

٣- عرض رمزي من خلال المشاهدة السينمائية أو الفيديو.

٤- المساهمة أو المشاركة في أداء السلوك بعد ملاحظة القدوة.

ويمكن استخدام هذا الأسلوب في خدمة الجماعة من خلال الآتي:

١- عمل تمثيلية يقوم الأعضاء بمشاهدة أشخاص يمثلون النموذج المراد

الإقتداء به أو الاستماع لحديث معين عن النموذج حتى يروا الطريقة

الصحيحة للسلوك عن طريق المحاكاة وتكون واقعية قدر المستطاع.

٢- يقوم الأخصائي بتوزيع الأدوار على الأعضاء لتمثيلها في مواقف

مماثلة.

٣- يتم التشجيع والمدح للسلوك التمثيلي الجيد، وخاصة السلوكيات

المرغوب فيها، ومناقشة السلوكيات غير المرغوبة، والتنفيذ منها ويتم

ذلك من خلال حفلات السمر والمناقشة الجماعية وأثناء الرحلات.

ب- يركز التعديل السلوكي على السلوك القابل للملاحظة والقياس، ولا يعنى

ذلك أن التعديل السلوكي لا يهتم بالسلوك غير الملاحظ، بل على العكس

فالباحث وراء السلوك غير الملاحظ يقود إلى شرح وتفسير السلوك

الظاهر، ويساعد على تحديد التكنيكات اللازمة لتعديله.

ج- ينظر التعديل السلوكي إلى نمو السلوك وارتقائه نظرة شمولية، ويؤدي

أن معظم أشكال السلوك تنمو وتتطور وفقاً لمبادئ معينة، ومن ثم فإن

التعديل السلوكي يهتم بدراسة القوانين المنظمة للسلوك من خلال دراسة

العلاقة الأمبيريقية بين وقوع السلوك ومسبباته.

د- أن التعديل السلوكي يستخدم المناهج العلمية لاكتشاف وتحليل البيانات

وتحليل التركيبات المعقدة للسلوك الإنساني، وتعتبر الملاحظة والتسجيل واستخدام البيانات والتجريب أدوات يستخدمها التعديل السلوكي لإكتشاف وتحليل السلوك.

د) الخصائص الأساسية لنموذج تعديل السلوك:

يركز النموذج السلوكي على أساس أن التعلم هم عملية مركزية هامة في نمو الشخصية، وعلى أن البحث العلمي المنظم هو الوسيلة المثلى لدراساتها.

ويمكن تحديد الخصائص الأساسية لنموذج تعديل السلوك في عدة نقاط:

الأولي: تحديد أنشطة المساعدة والتدخل التي تم تكوينها من خلال النظريات والجوانب التجريبية لعلم النفس، وعلم النفس الإجتماعي.

الثانية: عملية التوحد مع العميل ومفاهيمه الخاصة خلال الملاحظة.

الثالثة: قياس التعبيرات التي تحدث في تغيير السلوك، وهل التدخل يحدث أي تغييرات أم لا.

الرابعة: تصنف إجراءات المساعدة والتدخل بدرجة تجعلها أكثر احتمالاً.

الخامسة: رفض التفسيرات الخاصة أو الذاتية المتصلة بالسلوك المشكل والذي ينتج من سوء الأداء الوظيفي للفرد.

السادسة: الوصول إلى جو التغيير الإيجابية أكثر من الوصول للتغيرات العقابية أو التأديبية، والتي تتصل بالأسباب الأخلاقية والقيمية.

فالموضوع في التعديل السلوكي هو السلوك اللا توفيق، والذي لا يفترض أنه وليد الصراع عميق نتيجة نتيجة عمليات لا شعورية، إذ أن مثل هذه العمليات تفتقر للدليل العملي، وإنما هو مجرد استجابات متعلمة تجد من التدعيم ما

يكفل استمرارها.

هـ) المهارات الأساسية التي تستخدم في نموذج التعديل السلوكي:

بالإضافة إلى ما تتطلبه النماذج المختلفة للمساعدة من مهارات وخاصة تلك المهارات التي تساعد على تكوين التوقعات الإيجابية لدى العملاء وإثارة الدوافع للمشاركة الإيجابية لدى العملاء بمستوى أعلى من التجارب والإحترام فإن النموذج السلوكي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية يحتاج إلى تحديد أكثر.

ويمكن تحديد هذه المهارات بصورة أخرى في عدة نقاط:

- ١- المهارة في تحديد حدود المشكلة والنتائج المرغوب الوصول إليها.
- ٢- المهارة في اختيار نوعية السلوك والشروط التي تشملها خبرات العميل ويتطلب ذلك معلومات عن الاستجابات المختلفة التي تشملها خبرات العميل وتشمل خبرات القلق، وتشمل الجوانب الفسيولوجية واللفظية، وتحريك القدرات.
- ٣- قاعدة التجمع والمهارة هنا تتحدد في تجميع القاعدة المناسبة من المعلومات وذلك فيما يتعلق بتكوين وبقاء السلوك وتجميع هذه المعلومات بوسائل مناسبة.
- ٤- المهارة في التوحد مع الفرد ومصادر بيئته، ضمن أهم المهارات التي يقوم بها الأخصائي هي عملية التوحد مع المصادر لكل من الفرد والبيئة، والتي يمكن توظيفها لمساعدة العميل.
- ٥- تحديد الأهداف الموضوعية فواحد من المهارات الهامة هي توظيف المناهج السلوكية لتحديد نوعية الأهداف المناسبة.
- ٦- اختيار خطط التدخل من أهم المهارات في تحديد الخطط المناسبة

للتدخل من خلال جمع المعلومات أثناء عملية المساعدة واستخدام الفروض التي تعدل بالعلاقات الوظيفية التي توحد وتتصل بمشكلات السلوك وكيف يمكن لهذه العلاقات أن تحقق النتائج المرجوة.

و) مراحل نموذج التعديل السلوكي :

تمر مراحل تعديل السلوك وفقاً للنموذج بعدة مراحل نذكر منها:

- ١- وصف المشكلة، والسلوك في مصطلحات وتتطلب هذه الخطوة تحديد المشكلة في مصطلحات، بحيث يمكن ملاحظتها.
- ٢- تحليل السلوك الوظيفي في المشكلة ويتطلب ذلك تحديد الحوادث، وتسلسل المشكلة وارتباطها بأنواع السلوك.
- ٣- اختبار هدف السلوك، أي اختيار تغير السلوك أو السلوك المراد تغييره، والقيام بالتحليل الوظيفي للمشكلة، واختيار أنماط السلوك التي يمكن قياسها.
- ٤- بناء أهداف السلوك، فبناء أهداف السلوك لا يرى دائماً كجزء من عملية تحليل السلوك ولكنها تعتبر كعملية هامة.
- ٥- إبتكار أدوات تغيير السلوك، أي اختيار الأدوات المناسبة التي تساعد على إحداث تغييرات في السلوك.
- ٦- تقويم برنامج تغيير السلوك، ويتم ذلك من خلال تجميع البيانات الخاصة بتغير السلوك وتحليله.

ز) مدى استفادة الجماعة من هذا النموذج :

تستفيد خدمة الجماعة من هذا النموذج في تعديل السلوكيات غير السوية

حيث يسمح لها بممارسة الأنشطة المختلفة من خلال البرامج المتنوعة في العمل مع الجماعات بمراحل نموها المختلفة.

فقد قمت دراسة بعمل برنامج سلوكي يحتوى على أنشطة سلوكية (قصصية - رياضية - فنية موسيقية - مناقشات جماعية - تمثيلية) التي تمارس جماعياً مع جماعات الأطفال اللقطاء من سن ٩-١٢ عاماً حيث أن الطفل اللقيط يشعر بعدم وجود الأسرة الطبيعية مما يدعو إلى سلوكيات غير سوية وقد استندت الدراسة على نظرية التعديل السلوكي وفنائه المختلفة التي سبق ذكرها.

وفيما يلي كيفية استفادة خدمة الجماعة في علاج هذه السلوكيات (العدوان - الانسحاب - التمرد) من خلال ممارسة أخصائي الجماعة للبرنامج مع تلك الفئات.

أولاً- العدوان؛

العدوان هو سلوك يتسم بالعنف في الإتصال أثناء التعامل مع الآخرين والاحتكاك بهم ويعبر عنه باللفظ أو الإعتداء الجسمي، ويستخدم العدوان أحياناً كوسيلة للدفاع عن النفس أو لتحسين صورة الذات أو تدمير النفس أو للآخرين.

كيفية التغلب على هذا السلوك من خلال برنامج خدمة الجماعة السلوكي:

١- اكتشاف أخصائي الجماعة للميول العدوانية لدى الأطفال وإشراكهم في الجماعات المختلفة.

٢- توفير جو منضبط داخل الجماعة للحد من هذا العدوان.

٣- التعزيز الإيجابي للسلوك اللا عدواني في الجماعة والبعد عن الأساليب المؤلمة.

٤- تعاون المشرفة والأخصائي في إشراك الطفل في البرامج الجماعية

والأنشطة المختلفة للحد من السلوك العدواني وممارسة الطفل.

٥- إبداء الإهتمام بالعضو الذى وقع عليه العدوان داخل الجماعة.

٦- الحد من النماذج العدوانية داخل الجماعة بتقديم نموذج اقتداء تتمثل أو تقوم بتقليده الجماعة.

٧- إعطاء وقت كافى للطفل للعب الجماعى بالمؤسسة فى صورة جماعات مختلفة مع تسجيل ملاحظات الأخصائى للتنفيث عن الطاقة الداخلية ومتابعتهم أثناء اللعب.

٨- استخدام لفظ العقاب (لا) كوسيلة لتخفيف حدة السلوك الذى قام به أحد الأعضاء أثناء اجتماع الجماعة.

ثانياً - التمرد :

هو "تجاهل القوانين والقواعد المنظمة وعدم الالتزام بالواجبات والمواعيد المتفق عليها وإساءة التصرف فى الجلسات الجماعية".

كيفية التغلب على مشكلة التمرد ودور خدمة الجماعة حيالها من خلال البرنامج السلوكى :

١- التعزيز الإيجابى من خلال أنشطة البرامج المختلفة، وذلك عن طريق الثناء على العضو فى كل مرة يستجيب فيها لمطالب الجماعة وتجاهل سلوك المجادلة والعصيان عند الطفل.

٢- القصاص وهو من أكثر الطرق فاعلية فى إنهاء التمرد عندما يتأكد العضو أن سلوكه هذا يؤدى إلى نتائج غير سارة فبعض الجزاءات من أعضاء الجماعة التى تقع على العضو داخل الجماعة والتى تناسب مرحلة النمو التى وصل إليها وفى حدود المعقول تعطى نتيجة إيجابية فى

العدول عن هذا السلوك لدى الأعضاء.

٣- التعبير عن عدم الرضا أثناء العمل مع الجماعات إذا وقع خطأ من أحد الأعضاء وعبر باقي الأعضاء مثلاً عن الاستياء والرفض لهذا السلوك وبعبارة تشير إلى الأثر المزعج لعدم الطاعة ومشاعرهم حيال ذلك، ولكن ذلك يتم بأسلوب لطيف وحازم مما يؤدي إلى إقلاع (العضو) عن هذا السلوك، ولابد من البعد عن التأنيب.

٤- إقران المكافأة بالعقاب داخل وخارج الجماعة أى الثناء على العضو في حالة استجابته لما يطلب منه، وأيضاً إظهار التعبير عن عدم الرضا في حالة رفضه مع توضيح أن المصلحة تتطلب أن يطيع الأوامر.

٥- إظهار المزيد من الحب والمودة للعضو وقضاء بعض الوقت معه بالنسبة للمشرفة والأخصائية والأم البديلة، لتقوم علاقة حميمة بين العضو والمشرفين مما يدفع العضو إلى قبول النظام الذي تفرضه المؤسسة.

٦- لابد من تجاهل السلوك السلبي، حيث أن الانتباه المستمر من المشرفين وحتى الانتباه السلبي بالتوبيخ ممكن أن يعزز سلوك العضو السيئ، لذا ينصح بعدم إبداء الاهتمام بسلوك عدم الطاعة بقدر الإمكان خصوصاً في الحالات البسيطة.

٧- لابد وأن تكون الأوامر والقواعد التي تقدم للعضو مباشرة ومختصرة ومحددة جداً حتى يستطيع تنفيذها ولا ترهقه بكثرة الغموض مما يؤدي إلى تمرده.

٨- إتاحة الحرية للعضو في بعض التصرفات أو في أن يظهر عدم الموافقة طالما أن سلوكه لن يسبب الأذى لنفسه أو للآخرين.

ثالثاً - الانسحاب :

هو " حيلة دفاعية يعتمد إليها الفرد في مواجهة الشعور بالوحدة".

ويشير هذا السلوك إلى نقص الفاعلية والخجل والانعزال عن مشاركة الجماعة في تفاعلاتها وقراراتها.

كيفية التغلب على مشكلة الانسحاب ودور خدمة الجماعة حيالها من خلال البرنامج السلوكي:

١- دراسة أسباب الانسحاب عند الأعضاء اللقطاء من حيث جميع النواحي الصحية والاجتماعية والظروف المحيطة بهم هل هي أسباب واقعية بيئية أم وهمية.

٢- تشجيع الأعضاء المنسحبين على الانضمام إلى الجماعات المختلفة في حدود قدراتهم والتي تتيح لهم الفرصة في إظهار بودار الثقة بالنفس عندما يكونون على قدم المساواة مع الأعضاء الآخرين من حيث المنافسة.

٣- عدم توجيه النقد اللاذع أو الإفراط في التوجيه داخل الجماعة مع تقديم قدر معقول من العطف والرعاية والمحبة.

٤- عدم مقارنة الأعضاء داخل الجماعات وخارجها بمن هم أكثر ثقة بأنفسهم سواء في الاستقرار الذهني أو الجسمي أو الوسامة أو القدرات أو الاستعدادات الاجتماعية.

٥- إشراك الأعضاء في حفلات السمر المختلفة لتعويدهم على المواجهة ومخالطة الغرباء.

٦- تعزيز الاتصالات الشخصية والاجتماعية.

٧- تعليم مهارات وهوايات جديدة للمساعدة على لعب الأدوار داخل الجماعة

ودمجها فى الأنشطة الجماعية.

٨- التشجيع غير المباشر وغير الصريح لهؤلاء الأعضاء المنسحبين والاهتمام بعملهم وإنتاجهم أكثر من الاهتمام بصفاتهم الشخصية.

النموذج السادس - نموذج التركيز على المهام :

Task - Centered Mode

مقدمة :

تتعرض ممارسة الخدمة الاجتماعية لعدة انتقادات من بينها أنها غير فعالة فى تحقيق أهدافها وحتى عندما يتسنى لها تحقيق بعض الأهداف فإن فاعلية العلاج تستغرق وقتاً وجهداً لا يمتشى مع طبيعة السرعة التى يتسم بها عصرنا الحالى.

من هذا المنطلق كانت بداية البحث عن نموذج جديد للممارسة المهنية يجعلها أكثر فاعلية فى مواجهة المشكلات المتغيرة فى المجتمع فكان ذلك النموذج هو نموذج التركيز على المهام المحورية واجبة الأداء فهو شكل من أشكال ممارسة الخدمة الاجتماعية تتسم بالوقت المحدد والقصير لمساعدة الأفراد والجماعات ذوى المشكلات الخاصة بالأدوار والعلاقات الاجتماعية وأيضاً تلك المشكلات المتعلقة بالقضايا المجتمعة على حل مشكلاتهم.

(١) الأسس التى يقوم عليها النموذج :

١- تركيز عملية المساعدة المهنية وفقاً لهذا النموذج على الأهداف التى يريد أعضاء الجماعة تحقيقها بدقة فتوضع هذه الأهداف والاستراتيجيات

المستخدمة بوضوح وبموافقة الجماعة.

٢- يتم تحقيق هذه الأهداف من خلال سلسلة من الأفعال والمهام والواجبات التي يؤديها عضو الجماعة وأيضا المهام المهنية التي يقوم بها الأخصائى الاجتماعى.

٣- مسئولية إحداث التغيير تقع على عاتق عضو الجماعة أكثر مما تقع على عاتق الأخصائى ويتمثل دور الأخصائى فى مساعدة الأعضاء على تنفيذ المهام.

٤- يعتمد هذا النموذج على العمل الحر حيث يفترض أن نظرية واحدة لا تكفى للتعامل مع المواقف المتنوعة التى تتعامل معها الأخصائى على أنه يمكنه اختيار الأساليب المختلفة والتى تتناسب مع طبيعة الأهداف والمهمة المتفق عليها مع عضو الجماعة.

٥- يعتبر الوقت المحدد والقصير سمة لهذا النموذج حيث تتراوح فترة التدخل المهنى باستخدام هذا النموذج من ٦-١٢ اجتماع خلال شهرين أو أربعة أشهر.

(٢) خطوات تطبيق نموذج التركيز على المهام :

ممارسة التركيز على المهام بمثابة طريقة فنية متميزة الوضوح تتكون من خمس خطوات متعاقبة ولكنها متداخلة ومتشابكة تمثل منظومة تؤدي إلى تحقيق غرض محدد وهو المساعدة فى تحقيق أهداف الجماعة وهذه الخطوات هى خطوات منهجية تتسم بالترتيب والاهتمام بالتنظيم والاهتمام بالتنظيم الذى يؤدي إلى تحقيق أهداف كل من الأخصائى والجماعة واستثمار الوقت والجهد والمال مما يشجع على الممارسة الفعالة.

ويمكن عرض خطوات تطبيق نموذج التركيز على المهام كما يلي :

أ) تحديد الأهداف Goals Specification :

تستهدف عملية تحديد الأهداف مساعدة كل من الأخصائى والجماعة على فهم هذه الأهداف بالدرجة التى تتناسب مع تكوين المهام وتحليل معوقات إنجازها، وهناك بعض الشروط الضرورية التى يجب على الأخصائى مراعاتها فى عملية وضع وتكوين الأهداف أهمها :

١- ارتباط الأهداف برغبات الجماعة حيث أن عرض الأخصائى للأهداف على الجماعة تعمل على إعاقة التعاون بينهما ولذلك فلا بد أن يتيح الأخصائى لأعضاء الجماعة فرص المشاركة الجادة والفعالة فى اختيار الأهداف التى يسعون لتحقيقها ويعطى لهم الحق فى اختيار أو رفض الأهداف المراد تحقيقها، وذلك بعد شرح واضح لهذه الأهداف ومدى أهميتها لكل من البيئة المحيطة والمجتمع الخارجى وذلك تحقيقاً لمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير.

٢- تحديد الأهداف بصورة يمكن قياسها .

٣- تحديد أهداف عملية.

ب) التعاقد Contracting :

يعتبر التعاقد شكل حديث للاتفاق التقليدى الذى يتم بين الأخصائى والجماعة وهو اتفاق واضح للعمل على تحقيق الأهداف.

وتستخدم كل من التعاقدات الشفوية والمكتوبة عند الممارسة وتكون واضحة ومحددة لتزيد من فهم أعضاء الجماعة لما يجب أن يقوموا به.

والوظيفة الرئيسية للتعاقد هى التأكيد على أن الممارس والجماعة يساهمون فى فهم أغراض ومحتوى العمل ويتشكل التعاقد منذ بداية العمل مما يؤدي إلى

تحقيق أكبر مشاركة ممكنة للجماعة فى وضع مقترحات للتعاقد بالإضافة إلى شرح كامل ومفصل من الأخصائى حول مقترحاته وتوجيهاته وذلك لإعطاء فرصة كافية للجماعة كى تسأل وتطلب التوضيح أو التفسير لبعض النقاط الغامضة.

ج) التخطيط للمهام وتنفيذها Task Planning and implementation :

تعتبر المهام إجراءات أو أفعال محددة لتحقيق الأهداف يتم التخطيط لها والاتفاق عليها بين الجماعة والأخصائى وتعتبر قابلة للتطبيق بواسطة كل منهما سواء خارج الاجتماعات أو داخلها فمهام الجماعة عبارة عن إجراءات (أفعال) يعتزم الأعضاء تنفيذها أما مهام الأخصائى تعتبر إجراءات مهنية يؤديها لتحقيق أغراض الجماعة.

د) تصنيفات المهام :

- مهام عامة ومهام إجرائية.
 - مهام فرعية ومهام سلوكية.
 - مهام مترابطة ومهام معقدة.
 - مهام فردية ومهام متبادلة ومهام مشتركة.
- وبعد تحديد الأهداف وصياغة التعاقد يحاول كل من الأخصائى والجماعة التخطيط للمهام وهذه العملية تتضمن مايلى :

١- تحديد البدائل الممكنة Generating Alternatives :

وعادة يعتبر الأخصائى هو المولد الأول لهذه البدائل فقد يكون الأعضاء غير قادرين بمفردهم على الوصول إليها حيث أن الأخصائى لديه معرفة خاصة حول أنواع المهام التى تصلح جيداً لتحقيق أهداف الجماعة.

وبناء على ذلك فإنه يمكن الاستفادة من مصادر متنوعة للتخطيط للمهام منها :

أ- خبرة عضو الجماعة (المصدر الأساسي).

ب- الاستعانة بالخبراء.

ج- خبرات الأخصائي : فالأخصائي يجب أن يستفيد من خبراته المهنية في اقتراح مهام الأعضاء حيث يستعيد خبرات الممارسة السابقة مع مواقف مشابهة وبالتالي يتوقع النجاح أو الفشل في الأداء.

٣- الاتفاق على المهام Task Agreement :

بعد تحديد البدائل المقترحة واختيار أفضلها يتم الاتفاق المبدئي بين الأخصائي والأعضاء على مهام كل عضو.

٣- التخطيط لتنفيذ المهمة Planning Task Accomplishment :

بعد الاتفاق على المهمة تأتي خطوة الاستعداد لتنفيذ تلك المهمة مما يساعد في زيادة دافعية الأعضاء لتنفيذ المهام بالاتفاق بين الأخصائي والأعضاء وذلك من خلال الأنشطة التالية :

أ- تحديد الدوافع والمنطلق لتنفيذ المهمة Establishing Incentives and Rational :

تهدف هذه الخطوة إلى زيادة دافعية عضو الجماعة لتنفيذ المهمة وتوضيح كيفية ارتباط المهام بأهداف الجماعة وتحديد الفوائد التي سوف تنتج من تنفيذها.

ب- وضع خطة تفاصيل تنفيذ المهمة - Plan the Details of Carry-

ing out the Task

وتتم هذه الخطوة بتحليل المهمة إلى سلسلة من الإجراءات القابلة للتنفيذ متضمنة بعض الإرشادات لتنفيذ المهام الإجرائية.

ج- تحليل وإزالة المعوقات Analyze and Resolve obstacles:

بعد صياغة المهمة فإن أهم عمل يقوم به الأخصائي في تخطيط المهام هو مساعدة عضو الجماعة في تحديد العقبات التي تعترض إنجاز المهمة وصياغة وتحديد الخطط التي يتم من خلالها مواجهة هذه العقبات والتي من أهمها نقص الموارد المادية للجماعة واللازمة لإنجاز المهمة بالإضافة إلى نقص مهارات أعضاء الجماعة لإنجاز المهمة.

د- تدريب الأعضاء على ممارستهم لأنماط السلوك التي يتضمنها تنفيذ المهام Rehearse Clients:

قد يعوق تنفيذ المهام وجود نقص في مهارات عضو الجماعة لأداء بعض أنماط السلوك التي تساهم في تنفيذ المهمة نتيجة لنقص خبراته أو عدم توافرها وعليه فإن التدريب يساعد في اكتساب الخبرة اللازمة لإنجاز المهمة وذلك من خلال استخدام التقليد والممارسة الموجهة.

التقليد (المحاكاة) Simulation :

ويستهدف تدريب الأعضاء على أداء عناصر المهمة المخططة وتحت ظروف مشابهة أثناء الاجتماع وعادة يتم تدريب الأعضاء على هذه المهمة من خلال استخدام أسلوب لعب الدور.

الممارسة الموجهة Guided Practice :

تعتبر الممارسة الموجهة نحو إنجاز المهمة أكثر من مجرد تقلد عضو الجماعة لها أثناء الاجتماع وتيخذ الأخصائي دور المعلم أو المدرب ويستخدم أساليب التشجيع والاستحسان للعضو.

هـ- تلخيص خطة تنفيذ المهام :

ويتم ذلك في نهاية الاجتماع متضمناً الخطوات المختلفة التي سوف يؤديها العضو لتنفيذ المهمة.

٤- مراجعة المهام Task Review :

في بداية كل اجتماع يتم مراجعة مدى تقدم أعضاء الجماعة في إنجاز مهامهم وكذلك مراجعة مهام الأخصائي وإذا كانت المهمة لم تنفذ أو نفذ جزء منها فإن كل من الأخصائي والجماعة يحاولان إزالة المعوقات ووضع خطة مختلفة لتنفيذ المهمة أو تغيير المهمة الأخرى.

٥- الإنهاء Termination :

ويعتبر الإنهاء هو النشاط الآخر لنموذج التركيز على المهام ويؤثر التعاقد على حدود الوقت مقدماً تأثيراً قوياً في عملية الإنهاء وحتى يكون الإنهاء منظماً.

١- يجب على الأخصائي (الممارس) أن ينبه الأعضاء في اجتماع للوقت حتى لا يكون الإنهاء مفاجأة لكل منهما.

٢- اجتماع الإنهاء هو الاجتماع التالي للاجتماع الأخير وعليه يمكن اعتباره الاجتماع الفعلي الأخير للعمل.

ويتم هذا الاجتماع عادة في السبوع الأخير من التدخل المهني ويركز على

مايلي :

أ- مراجعة وتقييم ماتم تحقيقه من العمل.

ب- التخطيط لما بعد تحقيق الأهداف وتقييم العمل بصفة عامة ومناقشة مدى التقدم الذي أحرزته الجماعة وفقاً للخطة المتفق عليها.

ج- مساعدة الجماعة على إدراك طرق تحقيق الأهداف التي تعلمها الأعضاء في فترة التدخل يمكن تطبيقها بصفة عامة مع مشكلات الحياة اليومية.

٣- استخدام نموذج التركيز على المهام في العمل مع الجماعات : تطبيق استراتيجية نموذج التركيز على المهام مع إجراء بعض التعديلات للعمل مع الأنواع المتعددة من الجماعات ويتم التعامل معها كوحدة واحدة ويشبه العلاج المقدم للفرد كعميل ويركز على حل المشكلات الأساسية التي يحددها أعضاء الجماعة.

كما أن الجماعات التي تطبق استراتيجية التركيز على المهام تستخدم العملية الجماعية من أجل تحقيق المزيد من الأنشطة الرئيسية للنموذج فيوجه أعضاء الجماعة من خلال الأخصائي ويساعد كل منهم الآخر في تحديد المشكلات - تخطيط المهام - التدريب وممارسة السلوك - تحليل معوقات تنفيذ المهام - مراجعة تقدم المهمة - وماشابه ذلك ودور الأخصائي هو إحداث تزيير في الأعضاء من خلال استخدام العملية الجماعية لتحقيق التعاون بين الأعضاء وبعضهم البعض لتحقيق أقصى فائدة ممكنة لإمجاز المهام. الجماعات لابد أن يكون بينهم تجانس نسبي فيما يتعلق بالموضوعات المستهدفة وأسلوب الجماعة التي تستخدم التركيز على المهام له فوائد مميزة واضحة فأعضاء الجماعة في مجموعهم قد يملكون تفاصيل أكثر للمعلومات حول المشكلات المستهدفة واكتساب هذه المعرفة من الجماعة يعطى حافز لإنجاز المهمة التي لا تتاح في

العلاج الفردي والعضو الذي ينفذ المهمة بنجاح يمكن أن يستخدم كنموذج للآخرين كما أن الممارس يستخدم الأعضاء كقادة مشاركين في تحقيق الأهداف الخاصة بالجماعة.

ويتم تحديد المشكلات والأهداف الأساسية لأعضاء الجماعة في الاجتماعات الأولية والاتفاق التعاقدى يتم الوصول إليه عن طريق تحديد هدف الجماعة وفترة الاستمرار والتي تخطط في شكل تدخل قصير كما في العلاج الفردي وفي الاجتماعات التالية فإن كل عضو يخطط يمارس ويراجع المهام بمساعدة الممارس وأعضاء الجماعة الآخرين.

أما مبررات استخدام التركيز على المهام في العمل مع الجماعات فيمكن إنجازها فيما يلي :

١- لقد تم بالفعل استخدام المهام المحورية في العمل مع الجماعات منذ نشأة الطريقة ولو أنها قد تم استخدام مضمونها تحت مسميات أخرى مثل توزيع الأدوار والمسئوليات - العمل الجماعي المشترك.

٢- جميع الأعمال التي يقوم بها أعضاء الجماعة أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج يمكن بنظرة علمية أوسع تعريفها على أنها مهام محورية أو أساليب تساعدهم على تحقيق أهدافهم في النمو والتغيير.

٣- خدمة الفرد وطريقة العمل مع الجماعات ماهي إلا طرق فرعية من المهنة الأم ولذلك يمكن الاستعانة بأي نوع تستخدمه إحدى الطرق في الطرق الأخرى بعد إجراء التعديلات المناسبة وتطويرها لخدمة الطريقة الأخرى.

٤- المهام المحورية واجبة التنفيذ في أبسط تعريفها هي إطلاق واستغلال الطاقات المتاحة والكامنة للعملاء إلى أقصى حد ممكن وكذا إكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع المشكلات الحالية والمستقبلية وهذه الأهداف

هى جوهر أهداف العمل مع الجماعات.

٥- الرغبة الملحة من جانب أخصائى العمل مع الجماعات بصفة عامة والمهتمين بالبحث العلمى فى طريقة خدمة الجماعة بصفة خاصة نحو تطوير أساليب العمل المهنى المستخدمة فى المجالات المختلفة.

٦- رغبة طريقة العمل مع الجماعات والمهنة الأم فى استخدام نموذج للممارسة يعتمد على الوقت القصير تجنباً للوقت والجهد الكثير الذى تحتاجه الممارسة طويلة الأجل والتي لا تتناسب مع إيقاع الحياة السريع فى الزمن الحاضر.

النموذج السابع- النموذج التنظيمى البيئى :

Organizational and environmental Model

مقدمة :

وضعت هذا النموذج جامعة متشجان وقام بعرضه كل من بول جلاسرو تشارلز جارفن.

تعرض النموذج للتطور التاريخى لخدمة الجماعة فى بداياتها ومنذ ارتبطت بحركة المحلات الاجتماعية والتي كانت تؤدي خدماتها مع المواطنين فى الأحياء الفقيرة ومساعدتهم على تنظيم أنفسهم والعمل على تحسين أحوالهم المعيشية وظروف عملهم.

وتركيز هذه المحلات على المشاركة الإيجابية للمواطنين والتعليم وأن هذه المؤسسات مع غيرها من حركات ارتبطت فى خدمتها بالعمل مع الجماعات الصغيرة خاصة فى مجالات التنشئة الاجتماعية والعمل على نمو الأفراد وتثبيت القيم الدينية والأخلاقية.

وينمو نظريات الجماعة الصغيرة أفاد ذلك فى طرق الممارسة وأمكن استخدام التفاعلات التى تحدث فى الجماعات الصغيرة لتحقيق عمليات التأهيل وكذلك مساعدة الأفراد على التغيير من خلال العملية الجماعية فى الجماعات الصغيرة.

والإطار العام لهذا النموذج يتركز فى جانبين أساسين :

(١) أن البيئة الاجتماعية تعتبر مصدراً أساسياً لأنماط السلوكية للفرد ومشكلاته وكذلك يمكن استخدامها كأداة لتعديل هذا السلوك.

(٢) الفرد يلعب مع غيره من الأفراد أدواراً معينة من أجل إشباع حاجاته من البيئة المحيطة.

وهكذا يركز هذا النموذج على اعتبار أن الفرد والجماعة والمؤسسة والبيئة أنها نظم Systems تتفاعل مع بعضها لتحقيق إشباع حاجات الأفراد والجماعات.

ويتركز هذا النموذج على عدة مبادئ أهمها :

أ- الأداء الاجتماعي :

مساعدة الأفراد لزيادة الأداء الاجتماعي ويقصد به (سلوك الأفراد عندما يقومون بأداء أدوارهم الاجتماعية - مجموعة التصرفات في المواقف الاجتماعية) وهناك عملياً تبادل في أداء الأدوار يلجأ إليها الأفراد من خلال :

١- التغييرات التي تحدث في البنى الاجتماعية Social Structures والعمليات التي ترتبط ببعض الأدوار.

٢- والتغييرات التي تحدث في سلوك الأفراد كاستجابة لما يتوقعه الآخرون في البيئة.

وتؤكد المفاهيم على أن التفاعلات الناتجة يمكن أن تستهدف مساعدة العضو على أن يغير من بيئته الاجتماعية أو من سلوكه من خلال الخبرات والتجارب الشخصية المتبادلة.

وعلى الأخصائي أن يوفر المناخ المناسب وأن يساعد على إيجاد المواقف الاجتماعية التي تساعد على التغيير وأن يساعد الجماعة على وضع الأهداف وتحديد أنواع السلوك المرغوب أو غير المرغوب في مصطلحات عملية واضحة ويقوم الأخصائي بتجربة الأهداف النهائية إلى أهداف جزئية للجماعة.

ب- الاهتمام بالفرد داخل الجماعة Respect for the individual :

يؤكد هذا المبدأ احترام كيان الفرد ذاته والإيمان بحق تقرير المصير Self Detemination، وقد تتعارض قيم الأعضاء أو يتفقوا في القيم ويختلفوا في

السلوك وعلى الأخصائي أن يساعد الجماعة على أن تضع المعايير التي تقبل أو لا تقبل أى سلوك وهو ما يسمى بالبناء القيمي ويتفق مع قيم الجماعة والمؤسسة. ويتوقف ذلك على مهارة الأخصائي وقدرته على معرفة أهداف الأعضاء واهتماماتهم ويساعد الأخصائي أعضاء الجماعة للتوصل إلى نوع من التعاقد حول ماتم الاتفاق عليه بين الأعضاء وبعضهم البعض وبينهم وبين الأخصائي نحو المشكلات التي يمكن تناولها والوسائل.

وهى مرنة ومتغيرة ويجب أن يكون التعاقد أيضاً مرناً يعاد النظر فيه بتغير المرحلة التطورية للجماعة.

ج- التدخل فى البيئة Intervention in the Environment :

تلعب البيئة الاجتماعية دوراً مزدوجاً فهى المحددة لمعالم السلوك وهى المصدر للمشكلات التى تعترض الأعضاء وهى الأعضاء وهى أيضاً أداة أساسية لإحداث التغيير وهكذا ينظر إلى البيئة على أنها :

- ١- مجال حيوى : يؤدى فيه الفرد أدواراً مختلفة.
 - ٢- مجال تنظيمى : تنظم فيه الجهود المهنية التى تستهدف التغيير.
 - ٣- مجال تفاعلى : (داخل الجماعة الصغيرة) يتم فيه توجيه التفاعلات بواسطة أخصائى الجماعة الذى يؤثر على اتجاهات الأعضاء، وخبراتهم ومشاعرهم وسلوكهم.
- ويتعرض العميل لبعض المواقف الاجتماعية الصعبة نتيجة لسلوكه أو لظروف اجتماعية بيئية يتدخل الأخصائى مع العميل لإحداث تغييرات ضرورية تساعد فى تحسين الأداء وتغيير المواقف يستلزم جهود وخبرات خدمة الجماعة وخبرات التعلم وعموماً ينظر هذا النموذج إلى الجماعة على أنها بيئة اجتماعية

- وسيلة - وإطار يحقق فيه كل من الأخصائي والجماعة أهدافها وذلك من خلال :

- ١) أساليب الضغط التي تستخدمها الجماعة.
 - ٢) تحقيق قدر من التجانس بين أعضاء الجماعة.
 - ٣) بعض القواعد والمعايير يتفق عليها الأعضاء.
 - ٤) قيام الجماعة بمساعدة الأخصائي بعمليات بالبيئة الخارجية وتأثيرها.
 - ٥) جهود الأخصائي لكي يدعم قدرات الأعضاء للتعاون من أجل تحقيق أهدافهم.
- د- أولويات الخدمة:

ترتبط الأولويات بمسئولية الأخصائي نحو المجتمع وبالتغير التنظيمي في الجماعات والمجتمعات وهذه الأولويات كما يلي:

المشكلات الإجتماعية الناجمة عن الفقر - المرض العقلي - المشكلات التعليمية - الجريمة - الأحداث. وغيرها.

١- المبادئ المستمدة من العلوم السلوكية:

يستند العاملون مع الجماعات في ممارستهم إلى النظريات المستمدة من العلوم السلوكية بهدف:

- ١- التوصل إلى استراتيجيات وأساليب جديدة في التدخل.
- ٢- التعرف بأساليب التغير التي تستمد من تراكم الخبرات في الممارسة.
- ٣- مساهمة البحوث التطبيقية التي تساعد في اختيار وتقييم عمليات التغير الموجه.

تأثر النموذج التنظيمي بالتطور في العلوم الإجتماعية والنفسية واستفاد

منه لتحقيق التكامل والنمو فى الأساليب المختلفة وذلك على النحو التالى:

- ١- النظريات الخاصة بالمجتمع والبناء الإجتماعى ووظائفه.
- ٢- النظرية التنظيمية التى تنظر إلى الفرد أو الجماعة «كعميل» بالمؤسسة تتأثر بها وبسياساتها وما يتاح لها من فرص لكى تعمل على تغيير سياساتها أو إجراءاتها فى الخدمات.
- ٣- نظرية الجماعة الصغيرة وتتضمن نظرية الدور.
- ٤- نظرية التبادل الإجتماعى (التوصل - الإتصال المبتذل).
- ٥- النظرية الإجتماعية السلوكية.
- ٦- نظرية الذات.
- ٧- نظرية التنشئة الإجتماعية.

٢- دور أخصائى الجماعة من خلال هذا النموذج:

ينظر إلى الأخصائى على أنه شخص تعاقد مع أعضاء الجماعة لكى يساعدهم على تحقيق أهدافهم نحو حل مشكلاتهم التى تعد من الأداء الإجتماعى.

فيقوم باختيار وتكوين الجماعة، يتفاعل مع الأعضاء بطريقة مباشرة وغير مباشرة، يتدخل عند اللزوم لإيجاد قيم ومناخ اجتماعى سليم، يتدخل فى البيئة.

ويتضمن دور الأخصائى بعض العمليات الأساسية مثل تكوين الجماعة وحجمها وأهدافها - بنائها التنظيمى - العمليات الاجتماعية. ويجب أن يستوعب الأخصائى مدى تفاعل هذه الجوانب مع بعضها ويجب أن يؤمن بأن تفاعل هذه العوامل يتأثر إلى حد كبير بوظائف المؤسسة فى إطار النظم الاجتماعية الأكبر-

وتحليل هذه الوظائف يمكن الأخصائي من مساعدة الأعضاء نحو تحقيق أهدافهم من خلال التنسيق بين الجهود المتبادلة بين الفرد والجماعة وكذلك ما تحدثه البيئة الخارجية من تأثير في الجماعة وأفرادها.

٣- الخصائص الأساسية للنموذج التنظيمي:

ينظر إليه الفرد (عضو الجماعة) بكل مكوناته من معارف واتجاهات ومشاعر وسلوكه داخل الجماعة وفي البيئة الخارجية. وهذه النواحي تصحح اتجاه الأخصائي عند تناوله للموقف لإيجاد أساليب التدخل التي تبني على النظرة الشاملة المتكاملة للأفراد - المواقف الاجتماعية - القوى الخارجية.

والأخصائي هنا يقوم بدور الوسيط بين أعضاء الجماعة والمؤسسة وكذلك بين الجماعة والبيئة.

وتصنف المؤسسات على ضوء ما تقوم به من خدمات، فهناك مؤسسات تؤدي خدمات ضرورية من أجل استقرار المجتمع، وهناك مؤسسات تستهدف التغيير في المجتمع ومؤسسات التعليم - الرعاية الاجتماعية.

وهناك مؤسسات في مجال مساعدة الأفراد في الانتقال من مكانة اجتماعية إلى أخرى في مجال حل الصراعات.

أ- مؤسسات تعمل في مجال التدرج (الانتقال من مكانة اجتماعية إلى أخرى):

- من وظيفتها مساعدة الأفراد على تعديل بعض القيم والاتجاهات بقيم ومعايير اجتماعية جديدة.

- وكذلك تسهيل عملية الانتقال من مكانة اجتماعية إلى مكانة أخرى ومنها ما يقلل الانحراف عن المجتمع أو ما يتعلق بالتنشئة الاجتماعية.

من أمثلة المؤسسات التي تعمل في تغيير المكانات إما أنها مؤسسات للتنشئة الاجتماعية وغالباً ما تبني خدماتها على تزويد الأعضاء بالمعارف والخبرات المكتسبة مثل المدارس - المراكز الاجتماعية - المحلات الاجتماعية - مؤسسات التربية الأسرية.

ب- وثالث الأنواع مؤسسات تعمل في حل الصراعات:

Resocialization Social Control

منها مؤسسات الضبط الاجتماعي تقدم خدماتها من خلال عمليات مجتمعية Societal تصطبغ بالصبغة القانونية لها صلاحية تقويم السلوك المنحرف (مثل مؤسسات الأحداث والسجون - الصحة العقلية).

مؤسسات تعمل في مجال إعادة التنشئة الاجتماعية التنشئة - تساعد الأفراد على النمو والتغير - إعادة التنشئة - إعادة تأهيل الذين فقدوا القدرة الجسمية أو غيرها أو فقدوا العمل لكي يكونوا أكثر قدرة على مواجهة الواقع واشباع الحاجات.

ولا يوجد فروق ظاهرة أمام المواطنين أو حتى العاملين بين هذين النوعين من المؤسسات ومنها ما يقوم بالجانبين معاً.

رابعاً- التدخل Intervention:

الواجبات الأساسية:

يختلف تدخل طريقة العمل مع الجماعات حسب نوع المؤسسة التي تمارس بها فبعضها يهتم بمقاومة الانحراف. والبعض بالتنشئة الاجتماعية أو الضبط الاجتماعي أو إعادة التنشئة.

وفي كل هذه الأحوال فإن الأخصائي له واجبات أساسية يتم تنفيذها بأساليب

مختلفة تناسب طبيعة المؤسسة ووظيفتها ومجال عملها.

ويمكن تلخيص هذه الواجبات فى النواحي التالية:

أ- التقدير الأولى للدراسة Initial Assessment :

يركز الأخصائى على مشكلات الفرد والظروف المسببة لها وذلك من خلال التاريخ الاجتماعى الذى يحدد تفاعل شخصية الفرد مع العوامل البيئية والظروف الاجتماعية السيئة التى أدت إلى موقفه الراهن.

ب- مضمون القرار نحو التغير: Decisions on Contexts for change

يتفق الأخصائى مع الفرد حول عملية التدخل ومدى الحاجة إلى خبرات الجماعة فى ذلك وتحديد أسلوب التعامل One to one التعامل الفردى أو العلاج الأسرى أو التدخل فى البيئة ومن الأهمية أن يتخذ العميل قراره دون ضغط أو سيطرة ويؤكد المؤلفان على أهمية حياة الجماعات وخبراتها فى إفادة الأعضاء ويعتمد ذلك على دور الأخصائى فى توضيح حقيقة الموقف وجوانبه المختلفة وأنسب الظروف فى عملية المساعدة.

ج- تركيب الجماعة وتكوينها G. Composition and formation :

وتحدد كل مؤسسة سياستها فى تكوين الجماعات واء كان بنظام الأكواخ أو الجماعات النواحي أو قبول الجماعات المكونة ... إلخ وعلى كل دور الأخصائى هنا هو أن يساعد الجماعة أو الأعضاء الجدد فى الإتفاق على أنسب حجم للجماعة وشروط العضوية ودرجة التجانس وذلك على ضوء سياسة المؤسسة وتحديد الأغراض والمشكلات التى ترغب الأعضاء فى حلها.

وبعد تبدأ عملية التعاقد من خلال الإجتماعات الأولى للجماعة ويمكن أن يتحدد قرار العضو فى الاستمرار أو عدمه ويركز الأخصائى هنا على

تحقيق قدر من التماسك ومساعدة الأعضاء على فهم أغراض الجماعة ووضع بعض القواعد الخاصة بالاجتماعات وزمانها - مكانها - مدتها ... إلخ ويتوصل الأعضاء في نهاية هذه المرحلة إلى ما يسمى بالتعاقد «Secondary treatment contracts»

د- تدخل الأخصائي من أجل التغيير:

يقوم الأخصائي بمساعدة الجماعة على اتخاذ قراراتها وهي عملية مركبة تتضمن: الأهداف - الاستراتيجيات - الأساليب.

ويعمل الأخصائي على تكامل تلك العمليات بهدف تدعيم الحياة الجماعية وتحسين البيئة.

١- بالنسبة لأهداف التدخل Secection of Intervention goals

يحدد الأخصائي أي الجوانب التي يمكن تناولها الفرد ذاتجاهاته - مداركه - الأداء الاجتماعي - أم البيئة. وهما إذا كان ذلك من خلال الجماعة ككل ومدى تدخل الأخصائي في ذلك. وهنا يصبح وجود الأخصائي كوسيط للتغيير.

٢- أما بالنسبة لاستراتيجيات التدخل:

Selection of Intervention Strategies

يتحدد ذلك على ضوء الأهداف وهي مرحلة وسط تمهد لتحديد مضمون البرنامج ويعتمد ذلك على دور الأخصائي كخبير إما تناول الإتجاهات Export أو تناول عمليات الصراع.

٣- أو بالنسبة للأساليب Techniques

وينعكس ذلك على أسلوب عمل الأخصائي ويتناول مساعدة الأعضاء في عملية حل المشكلات أو تحديد موضوعات المناقشة .. إلخ.

هـ- الإنهاء والتقييم :

إن عملية الإنضصال أو الإنهاء سواء بمعرفة العضو أو الجماعة ككل شئ معترف به ويجب أن يكون القرار في هذا الشأن قراراً مشتركاً بمعرفة العضو والأخصائي أو الجماعة والأخصائي ويجب التركيز هنا على المشاعر وعملية الإنهاء تتوقف على ما حققته الجماعة من أهداف بمساعدة الأخصائي الذي يشجع الأعضاء على تحقيق ذلك مع الإستفادة أقصى ما يكون من مصادر المؤسسة والبيئة الخارجية وفي عملية الإنهاء يقع على عاتق الأخصائي مهمة تقييم الخدمات وفعاليتها ويشترك معه في ذلك الجماعة وأعضاؤها.

نماذج من عمليات التدخل في المؤسسات المختلفة :

تختلف عملية التدخل أو عملية المساعدة حسب وظيفة المؤسسة وطبيعة المستفيدين من خدمات كما سبق أن ذكرنا ويرتبط ذلك بدور الأخصائي ومسئوليائه وخططه في مساعدة الجماعة وأساليب التدخل سواء في تكوين الجماعة أو برامجها وسنتناول في هذا الإطار أربعة من تلك المؤسسات:

(١) مؤسسات الإقلال من الانحراف.

(٢) مؤسسات التنشئة الاجتماعية.

(٣) مؤسسات الضبط الاجتماعي.

(٤) مؤسسات التأهيل الاجتماعي (إعادة التنشئة الاجتماعية).

١- المؤسسات التي تعمل في مجال الإقلال من الانحراف:

Intervention in organizations with anomic reduction function

- مثل المؤسسات التي تعمل مع جماعات النشل Rep Scssions أو الشلل أو

جماعات المنازعة Encounter Group.

وأعضاء هذه النماذج من الجماعات يتمتعون بدافعية عالية لكنهم غير متوافقون في أدائهم الإجتماعي يميلون للخدمات السريعة.

يتركز اهتمام الأخصائي في عملية تبصير الأعضاء بمشكلاتهم وقدراتهم الذاتية وعلاقاتهم ببعضهم البعض وتتلخص عمليات التدخل في النواحي التالية:

أ- التقدير الأولي (التشخيص) :

التعرف على العوامل المسببة (ذاتية - بيئية) والغرض من ذلك معالجة نواحي الصراع أو فقدان بعض القيم والمعايير الإجتماعية والتي يمكن أن يكون للأسرة دخل فيها. وتحديد تأثير ذلك على وجود نوع من الصراع بين قيم الأعضاء داخل الجماعة والوقوف على ما يتمتع به العضو من قدرة على إشباع لحاجاته من البيئة وخاصة فيما يتعلق بالتنشئة الإجتماعية.

ب- مضمون العمل :

تتركز أهمية خدمة الجماعة هنا في إتاحة الفرصة للأعضاء المعرضين للانحراف للإرتقاء معاً وتبادل وجهات النظر حول مشكلاتهم، وتتبع الروابط بينهم من مشاعرهم المشتركة نحو تلك المشكلات والوضع الإجتماعي.

ج- تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس في المرحلة المعنوية أو المرحلة الدراسية ولا يمنع ذلك من وجود درجة من الاختلاف في نوعية المشكلات وقد يكون الاختلاف ضروري للنمو ويساعد الاختلاف في المناقشة وتبادل الخبرات حول المواقف الاجتماعية المتناقضة كما يجب أن تكون الجماعة صغيرة الحجم.

د- الأهداف :

التركيز على الأداء الاجتماعي وتعديل الاتجاهات وتنمية المهارات وتنمية الأهداف وإتاحة الفرص لتحقيقها من خلال النشاط الجسمي.

هـ- الاستراتيجيات :

يتحقق ما نناه من أهداف من خلال البرامج المتنوعة والألعاب الرياضية للحد من النزعة الانحرافية أو الميول العدوانية، والتركيز على اجتماعات مناقشة المواقف الاجتماعية Gane Situations والتمثيلات التعبيرية - Verbal Autobiographies وتمثيلات التعبير عن القيم.

و- الأساليب :

يقوم الأخصائي بالإمداد بالمعلومات التي تعين في تحديد الاختبارات ويهتم بوسائل التعبير الانفعالي Sociomotional techniques كاستعمال المطرقة - القيام بتمثيلات موقفية - ألعاب تساعد على حل الصراعات.

٢- مؤسسات التنشئة الاجتماعية :

يحتاج الصغار والبالغون لهذا النوع من الجماعات لمساعدتهم في التنشئة الاجتماعية والإعداد للحياة كموظف وكأب أو كعضو ومتطوع في جماعات. ودافعية العضو وحماسه يكون غالباً ولذلك يجب تشجيع المشاركة. ومن هذا النوع من الجماعات جماعات الأقسام الداخلية بالمدارس وتركز الخدمات على تنمية الميول وإتاحة فرص التعليم.

أ- التقدير :

تحديد مدى إدراك الفرد لمسئوليياته واحتياج هذا الفرد لنواحي التدعيم ودراسة الفرص المتاحة لإشباع احتياجات العضو وما يمكن أن يتحقق منها بجهود الأعضاء.

ب- المضمون :

يجد الأعضاء فى حياة الجماعة فرصاً طيبة لتدعيم الخبرات والأخذ والعطاء وتحمل المسئوليات وكذلك ممارسة العديد من المهارات.

ج- تكوين الجماعة :

تحقيق قدر من التجانس فيما يتعلق بشخصيات الأعضاء مثل السن والمرحلة الدراسية والذكاء ... إلخ وعندما تقوم الجماعات بنشاط حل المشكلات يضم لهم بعض الأعضاء من ذوى الخبرة لمدهم بالمعلومات والمهارات المختلفة.

د- استراتيجيات العمل :

تكمن فى جماعات التعلم، حل المشكلات، جماعات النشاط العقلى التى تسهم فى زيادة المهارات التى تعمل على التغلب على المعوقات الإجتماعية، كما يعمل الأخصائى على إيجاد أساليب التعاون بين الأعضاء ومساندة بعضهم البعض سواء من خلال إمكانياتهم الذاتية أو بالاستفادة بالإمكانيات المتاحة فى البيئة.

هـ - أساليب العمل :

تصميم أهداف قصيرة المدى والمواقف التى تساعد على زيادة الأداء الإجتماعى وتحديد المواقف التى يمكن للأخصائى أن يتدخل فيها والأنشطة التى تمكن من لعب الأدوار المختلفة (Role play) وأنشطة تعديل السلوك Beha- voir Modification وذلك من خلال عمليات التدريب Coaching.

٣- مؤسسات الضبط الاجتماعى :

الهدف الأساسى من تلك المؤسسات هو مواجهة أنواع السلوك التى تضع الفرد فى صراع مع المجتمع، لهذه المؤسسات نوع من السلطة والإلزام، ومعظمها مؤسسات مغلقة، خدماتها غير تطوعية، معظم عملائها يقاومون التغيير.

ويتركز اهتمام الأخصائي في خلق مناخ سليم لاستشارة العملاء نحو اكتشاف الأنماط السوية للسلوك واكتساب قيم ومعايير اجتماعية سوية.

ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

أ- التقدير (التشخيص) :

ويتم من خلال التفاعل مع الفئات التالية:

- الفرد: التعرف على مدى تأثير بعض الثقافات الفرعية على الفرد ومدى التزامه بها وبالمعايير الشاذة، وتحديد مدى قدرة الأعضاء على التوافق مع المجتمع.

- الأسر: وتحديد طبيعة العلاقات الأسرية والتي قد يكون لها تأثير في موقف العضو.

- البيئة: وتحديد الفرص المتاحة بالبيئة التي لها أهمية وكذلك المعوقات الموجودة بالبيئة والمشكلات البيئية التي تنجم عن وصف الإنسان بصفة مجرم أو عاجز أو مريض عقلي ... إلخ.

ب- ماهية العمل (التدخل) :

الاستفادة من القوى الجماعية وتأثير الجماعة نفسها لمواجهة آثار القوى الجماعية السابق تأثيرها على الفرد واستخدام الأسرة نفسها في تعديل السلوك.

ج- تكوين الجماعة :

تتكون الجماعات من أعضاء ذوي مشكلات متجانسة ممكن تطعيمها بأعضاء ذوي خبرات سابقة بالمؤسسات ومرتبطين إلى حد كبير بأغراضها.

د- أهداف العمل:

الهدف الأساسى هنا هو تعديل الإتجاهات والسلوك المرتبط بها وتدعيم السلوك الإجتماعى ويشترك الأخصائى مع العضو فى تعبئة كافة الإمكانيات المتاحة فى البيئة مثل المؤسسات والجماعات السياسية ... إلخ ويسعى الأخصائى للتعرف على الأهداف الخاصة التى قد تختلف عن أهداف المؤسسة وقد يجد صعوبة حتى يتوصل إلى صيغة تعاقدية مع الأعضاء.

هـ- استراتيجيات العمل:

تبنى الخدمات على أساس تخطيط البرامج لتتضمن عمليات التفاعل الجماعى الموجه فى جماعات مدمنى المخدرات ومدمنى المسكرات وهذا يتطلب مضاعفة تأثر قوة الجماعة.

و- أساليب العمل:

يعمل الأخصائى على مساعدة الأعضاء على التعرف على حقيقة موقفهم وتصرفاتهم ورأى الآخرين عن سلوكهم وإتاحة فرص للمناقشة لهم لكى يعبروا عن هذه الآراء حول مشكلاتهم وحاجاتهم، مع إتاحة الفرص الترويجية كالرحلات الجماعية القصيرة Group Trips مع التخفيف من مشاعر الغبن التى يشعرون بها نحو المؤسسة وخلق مشاعر إيجابية بينهم وهناك الكثير من الأنشطة والبرامج التى تتضمن ذلك.

٤- مؤسسات التأهيل الإجتماعى (إعادة التنشئة):

توجه خدمات تلك المؤسسات نحو مساعدة الأفراد على اكتساب قدرات ومهارات وخبرات جديدة وهم غالباً ممن يواجهون بعض المشكلات النفسية والإجتماعية ومثال ذلك مكاتب التوجيه الأسرى ومؤسسات رعاية المعوقين والتأهيل المهنى لغير المتوافقين فى العمل وغيرهم.

والعملاء هنا يكونوا تحت ضغوط تدفعهم لطلب المساعدة في الوقت الذي يتعرضون فيه لضغوط داخلية من جراء ذلك ومع ذلك فهم أقل مقاومة للتغيير ولكن صعوبة التغيير تكمن في اختلاف ما حصلوا عليه من طباع عما يسعون من أجله حالياً.

أ- التقدير:

التعرف على الصراعات التي يمر بها العضو عندما يمارس متطلبات دوره الجديد وكيفية مواجهته لهذا الصراع، ولكي تتحقق عملية التأهيل الناجحة يتطلب ذلك تشجيع وتدعيم السلوك الجديد بواسطة الجماعات الأولية وتزويد العضو بالمعلومات المختلفة.

ب- ماهية العمل (التدخل) :

التركيز على الخبرات الجماعية ومساندة الأعضاء بعضهم البعض لتحقيق أهدافهم الخاصة بالتأهيل وتناوبهم لممارسة الأدوار الإجتماعية السليمة أثناء تعلم الأنماط الجديدة للسلوك.

ج- تكوين الجماعة :

تحقق قدر من التجانس على أساس نوعية المشكلات والأهداف الخاصة بالأعضاء وتوافر بعض الصفات الخاصة في الأعضاء ولتسهيل الاستفادة من الأنشطة والخدمات.

د- الأهداف :

التركيز على تعديل الدوافع والمهارات والاتجاه نحو حل المشكلات التي تتعلق بالظروف المعوقة سواء في الأسرة أو العمل أو البيئة والحد من الجوانب السلبية وسوء الرعاية أو ضعف العميل ودرجة عجزه.

هـ- الاستراتيجيات:

العملية السائدة فى إعادة التنشئة أو التأهيل هى التربية Education وحل المشكلات وذلك بغرض التخفيف من الضغوط نتيجة التناقض الذى يواجهه العميل وعلى الأخصائى تدعيم التعاون المتبادل بين الأعضاء لمواجهة النظم والظروف غير الملائمة والتى تسببت فى وضعهم الحالى.

و- أساليب العمل:

استخدام بعض العمليات التى تساعد على الحد من الإنحراف وأن توجه عملية التنشئة للإقلال من صراع القيم وتوفير العشيرات الناجحة داخل الجماعة وخاصة الثنائيات وأن تستخدم الأنشطة فى تدعيم الجهود والفردية مع الجهود الجماعية سواء داخل المؤسسة أو فى المجتمع الخارجى.

هـ- متطلبات النموذج التنظيمى:

لتحقيق العمليات السابقة يجب على الأخصائى أن يسعى للتوصل إلى أنسب الحلول البيئية لزيادة فاعلية الممارسة ويتطلب ذلك ما يلى:

(١) التركيز على عملية البت فى القبول بطريقة جماعية للتأكيد على مزايا الجماعات وتحقيق قدر من التفاعل نتيجة الاختلاف بين العملاء.

(٢) يشارك الأخصائى فى وضع خطط الرعاية وأن يقيم نفسه باستمرار وكذلك البرامج والخدمات.

(٣) توفير الإمكانيات مثل أماكن المقابلة - أماكن الاجتماعات - التمويل والقوى البشرية المناسبة «الأخصائى المتفرغ» لإستمرار الإشراف والاتصال بالبيئة.

(٤) تدعيم سياسة المؤسسة وتطويرها باستمرار وإعادة النظر فى اللوائح

والقواعد التنظيمية للوحدات المختلفة بالمؤسسات ومنها الجماعات لتواجه احتياجات الأعضاء المتجددة.

(٥) الأعضاء أيضاً يجب أن يتوصلوا إلى شبه اتفاق حول التعديلات الخاصة بنظم المؤسسة ولوائحها، جهازها الوظيفي، نظم العمل والفرص المتاحة التي تحقق رغبات العملاء في المؤسسة والمجتمع أيضاً.

(٦) التعاون الجماعي بين أخصائي الجماعة والأعضاء الآخرين من الجهاز الوظيفي بالمؤسسة وذلك بغرض توفير مناخ ديمقراطي للجماعات وتحقيقها لأهدافها في ضوء أهداف المؤسسة.

(٧) أعضاء الجماعة والأخصائي يجب أن يتفهموا العوامل المتصلة بالبيئة التي تحيط بالمؤسسة خاصة بالنسبة للمؤسسات المغلقة واتجاهات البيئة نحو عملائها.

وتستند هذه النقاط جميعها إلى قدرات الأخصائي المهنية ومدى الاستفادة من المؤسسة التي يعمل بها وقدرته على التأثير على نظم المؤسسة فيما يتعلق بتسهيل عملية المساعدة.

٦ - التقييم :

يركز هذا النموذج على الأهداف الملموسة المتفق عليها واستخدام الطرق والأساليب الضمنية لاختبار فاعليتها وقد استنتج الباحثان العناصر الأساسية لهذا النموذج من خلال الجهود المبذولة مع جماعات المستفيدين من نظام المساعدات العامة وكذلك من البحوث التي دلت على تأثير عمليات التدخل في تحسين الأداء الاجتماعي وتعديل الاتجاهات وتحسين الأحوال البيئية.

الخاتمة :

أولاً- بعد استعراض هذا النموذج يمكن القول بأنه يساعد على زيادة النمو المعرفى للممارسين ويدفع إلى المزيد من الدراسات والبحوث العديدة التى تتناول بالتحليل بعض المواقف الفردية والجماعية بهدف التوصل إلى استراتيجيات تتعلق بالأفراد والجماعات والبيئة لتوضح كيف يمكن أن تؤدي هذه الأنساق Systems دورها فى مجالات العمل المختلفة.

ثانياً- الاستفادة من النتائج التى توصلت إليها النظرية النفسية الإجتماعية فى البحوث التى يمكن تطبيقها فى إطار هذا النموذج وأن يلقي على عاتق الأخصائيين الممارسين مهمة اختبار عمليات التدخل فى المؤسسة المختلفة والتى تبنى على هذه النتائج.

ويجب أن يبنى كل ذلك فى إطار التكامل بين الجود المبذولة من أجل تغيير البيئة والمجتمع مع عمليات التدخل فى الجماعات المختلفة.

النموذج الثامن- النموذج التنموى Developmental Model :

تمتد جذور هذا المدخل إلى بداية نشأة طريقة العمل مع الجماعات ويهتم هذا المدخل بالوظيفة الاجتماعية أكثر من الجوانب العلاجية وعلى ذلك فإن مشكلات الأفراد لا تحظى بالإهتمام الأكبر ولكن ينظر إلى الأفراد على أنهم يتصدون لمواقف التحديات في المجتمع ولذلك يهتم الأخصائى الاجتماعى بالعملاء فى ضوء علاقتهم بالمجتمع الآن دون الحاجة إلى دراسة التاريخ الاجتماعى الفردى على حدة، ويهتم بسلوك الأفراد أكثر من اهتمامه بديناميات الشخصية أو السعى وراء التشخيص، ومعرفة الدوافع كما هو الحال فى المدخل الخاص بتعديل السلوك حيث نجد أن الجانب اللاشعورى لا يؤخذ فى الاعتبار عند وضع خطة العمل ولكن المواقف الحقيقية للجماعة هى المرشد فى تفسير وتقييم ما يحدث داخل الجماعة وتتميز الجماعات التى تتكون وفقاً لهذا المدخل بوحدة الهدف والمشاركة فى كافة مواقف الحياة للجماعة ويستخدم الأخصائى الاجتماعى نفسه فى المدخل الإنمائى على أساس إنسان يتفاعل مع الآخرين على مستوى من الحياة الواقعية مع الإعتراف باختلاف الأدوار بين الأخصائى الاجتماعى وأفراد الجماعة ويؤكد هذا المدخل على النظرة الإنسانية لعلاقة الأخصائى الاجتماعى بأفراد الجماعة.

جوانب النموذج التنموى:

(١) الجانب التنموى:

يتضمن هذا الجانب الإجابة على سؤال إجرائى هو «ما الذى يريد أن يحققه هذا المدخل فى الجماعات؟» والإجابة هى «النمو وزيادة الأداء الاجتماعى للأفراد ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الفردية والجماعية والمجتمعية، ويتضمن المبادئ الآتية:

أ- تهتم الخدمة الإجتماعية كمهنة بزيادة الأداء الإجتماعى للأفراد ويتجسد فى ثلاث مستويات، أولها استعادة الفرد لقدرته على الأداء الإجتماعى، وثانيها وقايته من معوقات الأداء الإجتماعى المطلوب، والمستوى الثالث فهو مساعدته على تنمية قدراته ليعمل على رفع مستوى أدائه الإجتماعى.

ب- أن تقويم الأداء الإجتماعى ومستواه بالنسبة لفرد من الأفراد فى موقف إجتماعى معين يمكن أن يتم بسهولة حيث توجد القواعد التى تحكم أنواع السلوك العام للأفراد على مسرح الحياة، كما أن سلوك الفرد يمكن ملاحظته بواسطة الآخرين، وكذلك بالنسبة للأخصائى، وعلاقة هذا السلوك بواجبات الفرد الإجتماعية المتعارف عليها.

ج- يستطيع الفرد أن يتحكم فى السلوك المرتبط بأدائه الإجتماعى ليتمكن من التوافق فى علاقاته مع الأفراد الآخرين والقيام بواجباته الإجتماعية والقدرة فى التحكم وتطويع الأداء مسألة نسبية بين مقياس طرفه الأول سوء الأداء وطرفه الثانى وهو حسن الأداء.

وعلى ذلك يركز المدخل التنموى على الأداء الإجتماعى أكثر من الناحية المرضية أو اللاسواء، كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية، ويرى المدخل التنموى الأفراد كأشخاص يمكن استشارة قدراتهم الكامنة وطاقاتهم ليحققوا درجة مناسبة من فهم النفس وتحقيق الذات، فالمدخل التنموى يحدد مجموعة الأغراض التى تهدف لها الخبرات الجماعية، والتى تتضمن تحرير الفرد من مشاعره التى تعوق أدائه الاجتماعى كالغضب والخوف والشعور بالذنب وتنمية نقاط القوة عنده والعمل على ظهور ما عنده من قوة كامنة وذلك عن طريق الشعور بالإنتماء إلى الجماعة، وهذا يؤدي إلى احترام الفرد لذاته، ولا

شك أن المدخل التنموى من السهل استخدامه فى الجماعات المختلفة فى المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الإجتماعية بصفة عامة والتى تقدم البرامج والخدمات الوقائية والإنشائية.

٢- الجانب الواقعى :

يعنى الجانب الواقعى بالنظرة الواقعية لحياة الجماعة وما يدور فيها من خبرات جماعية ويتضمن هذا الجانب ما يلى:

أ- أن المجال الأكثر إنتاجية والذي يجب أن يؤخذ فى الاعتبار بالنسبة للجماعة والأخصائى هو مجال الواقع أى أن بؤرة اهتمام الأخصائى يجب أن تركز حول سلوك الجماعة وسلوك الأفراد فى الحاضر أكثر من اهتمامه بالماضى وخبراته السابقة.

ب- ينظر إلى السلوك الإجتماعى على ضوء مكوناته الشعورية الواقعية بدلاً من العوامل والقوى اللاشعورية وما يتضمنه ذلك من العناصر الإنفعالية التى يمكن إدراكها من خلال مظاهر السلوك المختلفة بالجماعة.

ج- إن الحقائق التى تتعلق بالجماعة هى المؤشرات التى تساعد على إدراك وتقويم ما يحدث فى الجماعة، وتبدأ هذه الحقائق بأغراض الجماعة ووظيفتها.

د- ينظر إلى حياة الجماعة على أنها سلسلة متصلة من الأعمال التى تقوم بها الجماعة وتواجه أعباؤها وتتعامل مع الصراعات التى تنجم عن مواجهتها لهذه الأعباء، ولكى يتم ذلك فإنه يتعين علينا أن ننظر إلى الأعضاء على أنهم متفاعلون فى نشاط متبادل.

هـ- يجب أن تكون مستويات التفاعل داخل الجماعة مفتوحة لجميع

الأعضاء، أى يشترك فيها الجميع، وهذه المستويات هى الجماعة ككل، والجماعة والعضو، والعضو والعضو الآخر، والجماعة والعشيرة، والعضو والأخصائى، والجماعة والأخصائى.

٣- الجانب الإنسانى :

وينحصر هذا الجانب فى وظائف الأخصائى وعلاقاته بالنسبة للجماعة التى يتعامل معها، وتنبنى هذه الوظائف على أساس تنموى يهتم بالأداء الاجتماعى وتوجيه الخبرات الجماعية على أساس واقعى ويتحقق ذلك من خلال مجموعة من الحقائق هى :

أ- إن علاقة الأخصائى بأعضاء الجماعة تقوم على أساس النظر إلى العضو كإنسان وأن لكل منهما واجبات تختلف عن الآخر ويريد كل منهما القيام بها.

ب- يتعامل الأخصائى مع كل عضو فى الجماعة على أساس فردية هذا العضو ودوره فى الجماعة.

ج- أن الأفراد الذين تجمع بينهم اهتمامات وأهداف مشتركة يستطيعون مساعدة بعضهم البعض الآخر دون أن يعتمدوا كلية على الأخصائى، وهذه الظاهرة يجب أن يدركها ويحترمها الأخصائى على أنها العامل الأساسى لنمو الجماعة وأعضائها، وتبعاً لذلك يجب أن يحدد دوره فى الجماعة على أنه مساعدة لها لتكتسب فاعلية أكثر فى إنجاز أهدافها.

د- ينضم العضو فى الجماعة ويتوقع أن يكون قادراً على المشاركة فى تحقيق الأهداف المشتركة فى الجماعة، وعلى الأخصائى أن يببى احترامه وثقة العضو فى نفسه، وذلك من خلال الجهود التى يبذلها الأعضاء فى سبيل تحقيق الأهداف المشتركة.

هـ- توفر الجماعة لأعضائها خبرات في مناخ اجتماعي يساعد على قيام اتصال انساني تلقائي خال من الكلفة، وهذا المناخ الاجتماعي يعطى الفرصة للأعضاء ليظهروا على حقيقتهم.

و- على الأخصائي أن يقدم نفسه للجماعة على أنه إنسان وشخص مهني يؤدي وظيفة واضحة ومفهوم للأعضاء.

مبادئ الممارسة :

يقوم الأخصائي من خلال المدخل التنموي بمساعدة الأفراد لكي يستخدموا قدراتهم في زيادة أدائهم الاجتماعي من خلال الخبرات الجماعية التي تدور حول الاهتمامات المشتركة لهم وكذلك مساعدة الجماعات لتحمل مسؤولياتهم والقيام بوظائفها وتحقيق أغراضها.

ولاشك أن اهتمامات الأفراد هي العامل الرئيسي عند تموين الجماعة وعلى الأخصائي بعد تكوين الجماعة ووظيفتها وبناءها كوسيط لكي لا تتعارض أهداف الجماعة مع أهداف المؤسسة.

يجب أن تكون الجماعة هي الوحدة الأساسية المستهدفة لخدمات المؤسسة على أن يشارك كل عضو في الجهد الجماعي ويتعلم من هذه الخبرات كيف يواصل تحمل مسؤولياته وبذلك يستطيع الأخصائي أن يساعد على تحقيق أهدافها متولية أمر حياتها وتحمل المسؤوليات المختلفة في سبيل ذلك.

وعندما تجتاز الجماعة مرحلة البداية إلى مرحلة النهاية مارة بمرحلة الوسط تكون قد اكتسبت الخبرات المتنوعة، وعلى الأخصائي أن يقوم الجماعة ويعرف مرحلة نموها حتى يستطيع تقديم المساعدة الملائمة لها ولأعضائها.

هذا وتتركز مساعدة الأخصائي على مجالات ثلاث هي :

١- تحقيق هدف الجماعة :

يعمل الأخصائي مع الجماعة لمساعدتها على تحقيق أهدافها عن طريق الآتي :

أ- زيادة فاعلية الجماعة : وهنا يساعد الأخصائي الجماعة على اختيار سلسلة من الأعمال والواجبات التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف الجماعة، ويتطلب ذلك تركيز اهتمام الأخصائي على توفير الحرية للأعضاء للتعبير عن أنفسهم ومساعدتهم على التنبؤ بنتائج أفعالهم وحل النزاع الذي قد ينشأ بينهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات السليمة.

ب- حيوية الجماعة : وللحصول على حيوية الجماعة يجب على الأخصائي أن يساعد الجماعة على تنمية قدراتها على الاستجابة البناءة للمواقف المختلفة التي تمر بها ويحافظ في نفس الوقت على تماسكها ويحقق الأخصائي ذلك عن طريق استثارة الجماعة وتبصيرها بحقائق المواقف التي على أساسها تتخذ قراراتها وتنمية روح المرح بين الأعضاء وإثارة روح التحدي لمواجهة الصعاب التي تمر بها الجماعة، ومساعدتها على تبوء مكانة عالية بين الجماعات.

ج- المسؤولية الجماعية : ويتضمن ذلك مساعدة الجماعة على تحمل مسؤولياتها والوفاء بالتزاماتها إزاء الأعضاء والمؤسسة والمجتمع.

ومما يجدر الإشارة إليه هنا أن خدمة الجماعة تمارس في ثلاثة أنواع من

الجماعات، أولها جماعات النشاط Activity Groups أى الجماعات ذات النشاط الواحد أو النشاط المتعدد، وثانيها هى جماعات التوجيه والإرشاد Counselling Groups التى ترتبط بمناقشة الموضوعات المشتركة للأعضاء، أما النوع الثالث من الجماعات فهو جماعات العمل Action Groups التى تهدف إلى إحداث التغيير فى البيئة الاجتماعية.

٣- العلاقات بين الأعضاء :

عندما يرتبط الأعضاء ببعضهم البعض فى سعيهم لتحقيق هدف مشترك فهم يشتركون فى أنواع من التفاعل الأدائى Instrumental Interaction مثل المساهمة والمساندة والمساعدة والمعارضة والقمع الذى قد يؤدي إلى الوثام أو إلى الصراع مستخدمين السلطة المفروضة للبعض منهم أو الخضوع إلى سلطة الجماعة أو عدم تقبلها واندماج هذه الأنماط من السلوك مع التفاعلات المعبرة Expressive Interaction التى تأخذ شكل ردود الأفعال بالنسبة للآخرين أو إلى الموقف والتى تتضمن الحب والكراهية والموافقة أو الرفض والعطف أو الاهتمام بالآخرين والاستماع واللامبالاة أو الحماس والخوف أو الجرأة والتحدى والعدوان واللوم وما إلى ذلك نجد أن الجماعة تحتاج إلى دراسة وتقويم تفاعلاتها باستمرار فإذا ما تعارضت التفاعلات المعبرة مع تحقيق هدف الجماعة يقوم الأخصائى بتبصير الجماعة بما يقوم به الأعضاء ونتيجة لذلك يعدل البعض من أدائه ويقبل البعض الآخر أداء الآخرين ويصبح الأعضاء أكثر إيجابية نحو تحقيق هدف الجماعة أما إذا كانت التفاعلات المعبرة لأعضاء الجماعة إيجابية تعمل على تحقيق الهدف، وجب على الأخصائى أن يقوم بتوضيح ذلك للأعضاء حتى يزيد تعاونهم وإسهامهم فى تحقيق هدف هذه الجماعة.

٣- تحقيق الذات :

ويعنى ذلك أنه يجب على الأخصائى أن يستثمر نشاط الجماعة لإيجاد الوسط الاجتماعى الصالح الذى يتمكن فيه كل عضو من تحقيق ذاته ويزيد أداؤه الاجتماعى.

وعلى الأخصائى أن يقوم بدور المساعد المعين لعضو الجماعة ويقوم بمساعدته على ضوء تفاعلاته واستجابته الحاضرة دون الحاجة إلى تفاصيل تاريخ العضو قبل حياته الجماعية فى الجماعة ويركز على الأساليب التى يعبر عنها العضو عن حاجاته ورغباته ووسائله فى مقابلة حاجاته وإشباع رغباته وكذلك مواجهة هذه المشكلات وإيجاد الحلول لها وكذلك مساعدة الأعضاء السابق الإشارة إليهم داخل الجماعة أو خارجها لحل هذه المشكلات.

ومما يجدر الإشارة إليه هنا هو أن أصحاب هذا المدخل يرون أن أى جماعة تساعد الأفراد على حل مشكلاتهم تسمى جماعة علاجية ويطلقون على هذه المساعدة مفهوم العلاج الجماعى Group Therapy وهو مفهوم عام وواسع ويقوم به أخصائى الجماعة وهذا يختلف عن مفهوم العلاج النفسى الجماعى Group Psychotherapy والذى يعنى علاج المرضى الذين يعانون مرضاً نفسياً وعقلياً ويتطلب وضعهم فى جماعات وهذا النوع من العلاج لا يقوم به أخصائى الجماعة بمفرده ولكنه قد يتعاون مع أعضاء فريق العمل وهذا المجال.

النموذج التاسع- النموذج الوظيفي The Functional Model :

يقوم النموذج الوظيفي في العمل مع الجماعات على مجموعة من المفاهيم الأساسية والتي تعتبر موجهات للممارسة ومن بين هذه المفاهيم (طبيعة الإنسان وموقفه الخاص - طبيعة الأهداف الاجتماعية - استخدام العملية الاجتماعية (الجانب الدينامي) لعملية المساعدة).

وحتى يمكننا فهم هذا النموذج في خدمة الجماعة نستعرض الموضوعات التالية :

١- المحتوى الاجتماعي للخدمة الاجتماعية مع الجماعات.

٢- طبيعة الجماعات وأعضائها وأغراضهم.

٣- دور الأخصائي كمهيئ للتغيير.

أ- المحتوى الاجتماعي للخدمة الاجتماعية مع الجماعات :

تمارس الخدمة الاجتماعية مع الجماعات في العديد من المؤسسات التي تقدم الخدمات المختلفة مثل الأندية العامة والسجون والمستشفيات ... الخ وفي هذه المؤسسات يتم التعرف على خبرات الأعضاء المتنوعة حتى يمكن استخدام الموارد المتاحة بتلك المؤسسات.

وعلى الأخصائي أيضا أثناء دراسته للجماعة أن يدرك ثقافة المجتمع الذي توجد به الجماعة وأيضا دراسة شخصية الأعضاء وبالتالي التعرف على شخصية الجماعة ومعرفة السمات المميزة لأعضائها وأهداف الجماعة والعلاقات المتبادلة بين أعضائها.

وقد يعاني أعضاء الجماعات من بعض المشكلات الخاصة ولذلك فالأفراد عند انضمامهم للجماعات يكون لديهم رؤية خاصة عن الجماعة التي ينتمون

إليها وتكون هذه الرؤية بناءً على خبراتهم السابقة وعلى الأخصائي أن يوفق بين وجهات النظر المختلفة والخاصة ويصل إلى فهم احتياج هذه الجماعة وأهدافها.

ب- الأخصائي الإجتماعي كمسهل لعملية التغيير:

حتى يستطيع الأخصائي مساعدة أعضاء الجماعة وزيادة فرص تماسك الجماعة لتصبح ذات قدرة على التغيير ويتمكن الأعضاء من إنجاز أهداف الجماعة فإن الأخصائي مسئولاً عن:

- ١- فهم تكوين الجماعة وسماتها وطبيعة عملها.
- ٢- أن يكون ماهراً في تنمية العلاقات مع الأعضاء ويساعدهم أن يتعلموا وينتموا لبعضهم البعض.
- ٣- أن يضع لهم الحدود ويساعدهم على الاختيار واستخدام التقويم للنتائج الحالية والمستقبلية والمتعلقة بنمو قدرات الأعضاء.
- ٤- كما أنه مسئولاً عن مساعدة الأعضاء للاستخدام النافع لخبرة الجماعة.

ج- الأساس اقيمي للمفهوم الوظيفي:

تعتبر (هيلين فيلبس) المؤسس الأول للمفهوم الوظيفي للخدمة الاجتماعية ونظراً لطبيعة دورها كأستاذة لخدمة الجماعة في جامعة بنسلفانيا للخدمة الاجتماعية فقد طورت الإتجاهات وأدخلت بعض الإضافات نحو تطبيق النظرية الوظيفية لممارسة الخدمة الاجتماعية مع الجماعات وذلك في مؤلفها (مهارة العمل مع الجماعات وأساسياته) عام ١٩٥٧ وكان لإسهام فيلبس مع (جيسي تافت وفرجينيا روينسون) الفضل في الوصول إلى بلورة الإتجاه الوظيفي للخدمة الاجتماعية.

ويقوم المفهوم الوظيفي على فكرة قدرة الأفراد للعمل فردياً وجماعياً والإعتقاد بأن النمو والتغيير يمكن حدوثهما من خلال التفاعل الجماعي وعلى الأشخاص الاجتماعيين كممثلين للمؤسسة توفير الفرص لإحداث هذا التغيير بمعنى أن لكل إنسان جوانب قوة وجوانب ضعف ويجب استثمار جوانب القوة لدى الأفراد لتحقيق التغيير المنشود بشرط أن ينبع هذا التغيير من داخل الفرد وفي حدود قيم المجتمع والتي يمثلها أخصائي الجماعة كممثل للمؤسسة.

أنواع المهارات المطلوبة :

حددت هيلين فيليبس "Helen Falips" أربع مهارات للعمل مع الجماعات طبقاً للوظيفة:

- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة.
 - المهارة في الاتصال بالمشاعر.
 - المهارة في استخدام واقع الزمن الحاضر.
 - المهارة في استثمار واستخدام علاقات الجماعة.
- كما وصف (روس سمالي) في كتابتها عن أسس ممارسة الخدمة الاجتماعية بعض المبادئ التي تشمل هذه العوامل أو المهارات ولكنها تعطي أساساً أكثر اتساعاً للتحليل وهي:

- اشتراك الأخصائي والجماعة في عملية مثمرة للتشخيص والتقييم.
- استثمار الوقت المخصص لتحقيق الهدف (إحداث التغيير ونمو الجماعة)
- استخدام المهنة والهدف الاجتماعي لتحقيق تقدم الجماعة.
- الجانب البنائي والوظيفي الذي يتيح فرصة تحقيق العملية وفعالية الجماعات.

وهناك بعض المهارات المطلوبة للأخصائي الإجتماعى طبقاً للنموذج
الوظيفى من أجل الجماعة وهى:

- المهارة فى مساعدة الجماعة على تشخيص واقعها الحالى وتقييم نفسها
وأهدافها وأغراضها وتوقعاتها وإبرامجها وإنجازاتها ومشكلاتها ... إلخ.

- المهارة فى مساعدة الجماعة لتقييم واستخدام الوقت المتاح لها لإنجاز هدف
الجماعة.

- المهارة فى مساعدة الجماعة لتقييم واستخدام وتعديل المستويات المتباينة
للهدف الاجتماعى.

- المهارة فى مساعدة الجماعة على تطوير واستخدام العلاقات لإحداث
التأثيرات.

- المهارة فى تحقيق الاتصال بالمشاعر (مشاعر الأخصائي والأعضاء).

ونلاحظ ارتباط تلك المهارات بعملية التفاعل الاجتماعى على اختلاف
مراحلها ومكوناتها، بالإضافة إلى أن الجوانب الوظيفية للحياة الجماعية
ترتكز على أساس المشاركة الجماعية، القيام بالأدوار الاجتماعية، توظيف
المشاعر سواء كانت سلبية أم إيجابية، بالإضافة إلى عمليات المتابعة
والتقييم التى يجب أن يقوم بها العضو الاجتماعى والأخصائي مع ضرورة
الاستفادة من نتائج التقييم سواء كانت سلبية أم إيجابية.

النموذج العاشر- نموذج المساعدة المتبادلة Mutual Aid Model:

هناك حقيقة أساسية يقوم عليها المجتمع الإنساني وهي وجود حالة من الاعتماد المتبادل بين الناس كافة، فالفرد لا يستطيع أن يعيش معتمداً على نفسه دون احتياج إلى مساعدة الغير، ولهذا فهناك بالفعل علاقات تبادلية متفاعلة ومتراصة داخل البناء الإجتماعي، ويمكن وصف هذه الاعتمادية بأنها قدرة أو طاقة هائلة أو احتياج إلى التوحد مع جماعة اجتماعية أو مع نسق للمعتقدات أو للإهتمام الشخصي أو حتى مع صيانة الذات.

وقد استفادت خدمة الجماعة من هذه الحقيقة واعتبرتها من المسلمات الأساسية للممارسة المهنية بإعتبار أن الجماعة تمتلك القدرة على العمل كنسق للمساعدة المتبادلة لأعضائها.

ويذكر «كيرت ليفين Kert Leven»، أن الجماعة لا تقوم على تشابه أو عدم تشابه أعضائها ولكنها تقوم أساساً على الاعتماد المتبادل بين الأعضاء.

ويرى «شولمان» أن الجماعة تمتلك القدرة على العمل كنسق للمساعدة المتبادلة لأعضائها.

وقد حدد «شوارتز Shwartz»، جماعة المساعدة المتبادلة في التعريف التالي:

«الجماعة هي قيام الأفراد خلال عضويتهم للمساعدة المتبادلة واتحاد فيما بين الأفراد الذين يحتاج بعضهم بعضاً بدرجات متفاوتة للعمل مع المشاكل المشتركة والمحددة، والحقيقة الهامة أن نظام المساعدة المتبادلة والذي من خلاله يحتاج العملاء بعضهم بعضاً وكذلك الأخصائي الذي يحقق ليس علاقة واحدة ولكن علاقات مساعدة عديدة، وهو عنصر حيوي للعملية الجماعية وتكوين احتياج مشترك ومهام معينة على أساسها تكوّن الجماعة.

والجماعة فى خدمة الجماعة يمكن النظر إليها كنسق للمساعدة المتبادلة وأن أحد الأسباب الرئيسية التى تجعل الجماعة قوة فعالة ومؤثرة فى النمو والتغيير هو بناء الممارسة الجماعية على الإعتمادية المتبادلة بين الأعضاء كحقيقة شبه مؤكدة وفعالة يمكن أن نسميها المساعدة المتبادلة بمشاركة أخصائى مهنى وقيامه بدور محدد متميز فى الجماعة، وأن يمتلك الأعضاء مختلف خبرات الحياة التى يمكن عن طريقها تجميع المعرفة والقيم والآراء وغيرها فإن الجماعة ككل تصبح مصدراً للدعم وتيسير النمو الشخصى لأعضائها.

والدعم فى المساعدة المتبادلة عن طريق الجماعة يمنحها القوة فى مقابل الدعم الصادر عن التفاعل مع الشخص الفرد - فالشخص داخل الجماعة يمكنه الإحساس بالجو العاطفى العام الذى يسود الجماعة ويظهر ذلك من خلال الكلمات والتعبيرات اللفظية والحركية التى تعبر عن اهتمام الفرد بالجماعة.

ولذلك فالجماعة ليست مجموعة من الأفراد وإنما هى علاقة تنشأ بين أفراد يؤثر كل منهم فى الآخر، وينتج عن هذا التأثير سلوك جماعى يختلف عن سلوك كل فرد فى الجماعة، وهذا ما جعل «توماس Thomas» يصف الجماعة الصغيرة بأنها مجموعة من الأفراد بينهم اعتماد متبادل ويشتركون فى بعض المفاهيم الخاصة لكونهم وحدة واحدة يمكن تمييزها عن أى تجمع آخر من الأفراد، كما أن «جيزلا كنوبكا» ترى أن عملية المساعدة المتبادلة للأعضاء ممكنة فى الجماعة فى حين أنها متعذرة بالنسبة للعلاقة بين الأخصائى والعمل الفرد ثم أنها تعتبر جزءاً حيوياً فى طريقة العمل مع الجماعات لتعزيز فرص المساعدة المتبادلة.

وتعتبر فكرة الجماعة كنسق للمساعدة المتبادلة من خلاله يساعد الأخصائى الأعضاء ليساعدوا بعضهم بعضاً فكرة جذابة تطرح العديد من التساؤلات عن

إمكانية الأعضاء والقيادات للمساعدة المتبادلة ومن هذه التساؤلات:

- كيف يمكن لجماعة من الناس أن تشارك بعضهم البعض في نفس

الاهتمامات؟

- كيف يستطيع العملاء أن يكونوا قادرين على التحدث عن مشاكلهم

الحقيقية في حضور جماعة من الغرباء؟

- ماهى القوة الضاغطة للجماعة؟

- كيف يمكن للأفراد مواجهة التفاوت الكبير فيما بينهم؟

- ماهى وظيفة قائد الجماعة مع جماعة المساعدة المتبادلة؟

- ماهى العقبات التى يمكن أن تعرقل قدرة الأعضاء على التوصل لتحقيق

المساعدة المتبادلة بين بعضهم البعض وتقديم الأهداف المحددة؟

وفى إطار مناقشة ماسبق يمكن الإجابة على هذه الأسئلة.

جماعات المساعدة المتبادلة يجب أن تتكون من أعضاء تواجههم مشكلة واحدة

أو احتياج واحد أو معوقات واحدة - وأن تهدف إلى التوحد فى التغلب على هذه

المشكلة وأحداث تغير اجتماعى أو شخصى فى اتجاه حل المشكلة وهى تقدم

المساعدة من خلال مجهودات أفرادها وخبراتهم وعملهم واهتمامهم بحل

مشكلاتها بمساعدة أخصائى الجماعة لهم الذى يجب أن يلغى الفكرة السائدة

لدى كل عضو من الأعضاء بأنه كشخص غير قادر على إنجاز أى شئ حيث أن هذه

الفكرة تسحب منه أية فرصة لمساعدة نفسه إى يجب عليه أن يشترك فى مواجهة

مشكلته وتحمل مسئولية حياته بنفسه - وبذلك يصبح الغرض من جماعة

المساعدة المتبادلة هو العمل على مواجهة المشكلات الشخصية لأعضائها

وإكسابهم المزيد من الدراسة الذاتية ليصلوا إلى أفضل حل لمشكلاتهم ويكتسبوا

القدرة على التعامل بكفاية مع تلك المشكلات.

إن أية جماعة توجد داخلها طاقة كامنة للمساعدة المتبادلة وهي التي تعمل على تحفيز الأفراد معاً وتحقيق المساعدة، فمن المعروف أولاً أن الإجتماع الأول لهؤلاء الأعضاء يضم مجموعة من الأفراد هم غرباء عن بعضهم البعض في الغالب الأعم، وتلعب مهارة أخصائى الجماعة دوراً كبيراً فى التعامل مع أول هذه العقبات وثانياً: أن هؤلاء الأعضاء خبراتهم الخاصة الحالية قبل الإجتماع الأول تعتمد على خبراتهم السابقة فى الجماعات مثل جماعة المدرسة - المعسكر - اللجان ... إلخ، ولأن غالباً ما تكون هذه الخبرات الماضية يمكن أن تكون ضارة - أو غير نافعة وهي بالطبع عقبة تعرقل مقدرة هؤلاء الأعضاء على الحصول بعضهم البعض وتقديم المساعدة ولذلك يجب على الأخصائى مساعدة الأعضاء على إيجاد الظروف التى من خلالها يمكن أن تنطلق المساعدة المتبادلة.

ويمكن أن نحدد أهم واجبات وأدوار الأخصائى الإجتماعى فى هذا الإطار على النحو التالى:

١- واجبات أخصائى الجماعة لإحداث المساعدة المتبادلة داخل الجماعة:

أ- مساعدة أعضاء الجماعة على تنمية المهارات المطلوبة للتغلب على هذه العقبات والتغلب على مواقفهم الخاصة تجاه عملية المساعدة، ويجب أن يدرك الأخصائى أن هؤلاء الأعضاء فى حاجة للمساعدة وعليه أن يمكنهم من الحصول عليها.

ب- مساعدة الأعضاء على التحرر من الخبرات الماضية السابقة والتي تؤثر بشكل كبير على طاقاتهم للمساعدة ولذلك فإن المهام الأولى للأخصائى كقائد للجماعة مواجهة مشاعرهم الخاصة واختبار مواقفهم وهذا سيؤدى إلى تعديل وتحريك طاقاتهم الكامنة من منحهم الثقة فى مقدرة

الجماعة على مساعدتهم وهذا يساعد الأعضاء فى قهر مشاكلهم وإيجاد الأساليب التى تمكنهم من مساعدة بعضهم البعض - هذه هى عملية المساعدة المتبادلة والتى تمكنهم أيضاً من مواجهة العقبات التى تظهر وتعرقل طاقاتهم الكامنة.

ج- الإسهام فى تزويد الأعضاء بالمعلومات والبيانات والخبرات النافعة التى شأنها مع الخبرات الأخرى (المعرفة - القيم - الآراء ... إلخ) تزويد الأعضاء بمصدر غنى وثيق الارتباط بموضوع المساعدة.

د- إتاحة الفرصة لكل عضو ليساهم بآرائه وثيقة الارتباط بموضوع الجماعة (المشكلة كموضوع يمثل محور المناقشة) وعلى الأخصائى أن يساهم أيضاً فى الآراء التى تفيد مع آراء الأعضاء الآخرين من أجل تزويد الأعضاء بمصدر ثرى للمعلومات والآراء.

هـ- يجب على الأخصائى عند عمله مع هذه الجماعات خلق مناخ يسمح لهؤلاء الأعضاء فى هذا المجتمع الصغير (الجماعة) الذى يسوده ثقافة خاصة وخبرات الأعضاء الخارجية وهى أغلبها تجارب ضارة - محرمات - أن يعبروا عن تجاربهم الخاطئة السابقة وهى ذات خصوصية يعتبرها الأعضاء محرمات لا يمكن مناقشتها ويبتعد الأعضاء عن هذه الأخطاء والتجارب الشخصية يشعر كل عضو من أعضاء الجماعة بأنه ليس الوحيد الذى جانبه الخطأ والسلوك المشين ولكن جميع أعضاء الجماعة فى الأمر سواء Allin The Same Boot مما يجعلهم أقل ضيقاً ويسهل التعامل معهم ومن هنا يتاح لهم الفرصة للتحدث عن هذه المحرمات وهى ضرورية لعملية العلاج حيث تكون هذه المحرمات قد تكون أحد أسباب مشكلة العميل.

٢- كيف يواجه الأخصائي الإجتماعى عقبات المساعدة المتبادلة :

تبدو هذه العقبات أولاً فى المراحل الأولى المبكرة لنمو الجماعات حيث:

أ- الاهتمامات المختلفة لكل عضو من أعضاء الجماعة التى ترتب صعوبة توحيد اهتماماتهم الذاتية وبالتالي عدم قدرتهم على التوحد مع الموقف المشترك.

ب- صعوبة تعبير كل عضو من أعضاء الجماعة عن اهتماماته ومشاعره الحقيقية وهاتان الصعوبتان غالباً ما تؤديان إلى إيجاد صعوبة لدى الأعضاء فى التحدث والاستماع بعضهم إلى بعض حول مناطق الاهتمام المركزى.

ومن خلال إستمرارية مساعدة الأخصائى يمكن أن يتمكن الأعضاء من تنمية ثقافة جديدة يمكن من خلالها تعديل المعايير وافتقاد المحرمات قوتها وهكذا يصبح الأعضاء أكثر إيجابية وحرية فى مساعدة بعضهم لبعض.

ومن المعروف أن الجماعة أكثر من المجموع البسيط لأجزائها كأعضاء - وهذا التنظيم الجديد الذى يضم هؤلاء الأفراد يحتاج إلى تنمية مجموعة من الأدوار والإجراءات تسمح للجماعة بأداء وظيفتها بفاعلية ونظراً لاختلاف شخصيات الأعضاء ستلاحظ أن هذا سينعكس على حيوية الجماعة فهناك أعضاء قادرون على المناقشة بحرية، والبعض الآخر لا يشعر بالقبول المتبادل والبعض الثالث لا يهتم بالقبول المتبادل ثم بعد ذلك عملية توزيع الأدوار على الأعضاء وبكيفية توضيح هذه الأدوار وواجبات كل دور وخلال هذه المرحلة لا يمكن التعامل مباشرة مع المشكلة حيث ليس هناك فرصة لكل عضو ليعبر عن مشاعره واهتماماته الحقيقية حيث التنظيم المعقد للجماعة.

ولذلك يجب على قائد الجماعة التعامل مع هذا التنظيم المعقد منذ البداية

كى تؤدى الجماعة واجباتها بفاعلية وتتوقف مهارة الأخصائى هنا على إيجاد مناخ يسمح لكل عضو بالتعبير الهادف عن المشاعر وزيادة فعالية ثقافية جديدة للجماعة تحوى معايير إيجابية أو مع دخول الأعضاء فى أحاديثهم لمناطق الإهتمام المشترك يصبح الأعضاء أكثر حرية فى استخدام بعضهم بعضاً ويمكن تلخيص أهم العقبات المرتبطة بهذه النقطة والتي تحد من قدرة المساعدة المتبادلة فى ثلاث مناطق تخلق عقبات كامنة للأعضاء الأولى خاصة بقدرة أعضاء الجماعة فى توحيد اهتماماتهم الذاتية مع الأعضاء الآخرين فى الجماعة والثانية تشابك المهام المعقدة فى نظام المساعدة المتبادلة والثالثة تتمثل فى صعوبة تحقيق فعالية الإتصالات.

ونستخلص مما سبق أن المساعدة المتبادلة كعملية هامة فى الحياة الجماعية تتضمن مكونات أساسية ارتبطت بالأعضاء والجماعة، وكذلك بالعمليات الإجتماعية التى قد تحدث خلال المواقف الجماعية المختلفة كالتعاون، التنافس، الصراع، الإتفاق، وكذلك تحقيق التماسك كهدف إجتماعى له أهمية للأعضاء والجماعة والأخصائى الإجتماعى.

النموذج الحادى عشر- نموذج حل المشكلة Problem Solving Model:

هناك العديد من الصياغات المختلفة التى حاولت تحديد ماهية مدخل حل المشكلة فى العمل مع الجماعات الصغيرة، لأنها ترى أن هذا المدخل يعتمد على جهود كلاً من الجماعة، الأعضاء والأخصائى فى المشاركة الفعالة للعمل على حل مشكلة الجماعة وتحقيق الأهداف المطلوبة ولهذا فقد أجريت العديد من الأبحاث والدراسات التى حاولت تحديد ماهية هذا المدخل وكيفية استخدامه فى مجال العمل مع الجماعات بصورة واضحة.

ومن هذا المنطلق قدمت "تروب Tropp" فى كتابها مجموعة من المفاهيم التى ترتبط بهذا الفصل خلال عرضها للنقاط التالية:

١- الهدف المشترك ويقصد به وجود هدف مشترك يجمع بين أعضاء الجماعة والأخصائى.

٢- القرار المشترك ويقصد به أن يكون القرار تابع من الأعضاء والجماعة بمشاركة وتوجيه من الأخصائى مع احترام الاتجاهات والهدف العام الذى يتفق مع أهداف المجتمع.

٣- العمل المشترك الذى يجمع بين الجماعة وأعضائها لتنسيق الجهود والاتجاهات نحو اتخاذ القرارات النابعة من الجماعة.

ومن خلال ما سبق الإشارة إليه يمكن أن نحدد ماهية هذا المدخل من خلال النقاط التالية:

أ- مفهوم المشكلة.

ب- خطوات ومراحل نموذج حل المشكلة.

ج- المهارات التى ترتبط بهذا المدخل.

أ- مفهوم المشكلة :

هناك العديد من التعريفات التي تناولت هذا المفهوم حيث يعرف جينس Gates المشكلة فتقول:

توجد المشكلة بالنسبة لفرد ما عندما يكون أمامه هدف محدد لا يمكن بلوغه بصدد السلوك المألوفة لديه، وينشأ الحاجة إلى حل المشكلة عندما يكون هناك عائق يعوق سبيل تحقيق الهدف.

ويرى "جاريسون Garison" أن المشكلة هي موقف يحتوى على هدف يراد تحقيقه ولكن قدرات الفرد تعجز عن تحقيق الهدف في حين يعرف معجم المصطلحات الإجتماعية المشكلة بأنها:

«ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة ومحزنة بعضها البعض لفترة من الوقت قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها للوصول إلى اتخاذ قرار بشأنها».

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نحدد مفهوم المشكلة من خلال النقاط التالية:

١- المشكلة ترتبط بعدم تحقيق الهدف، إما لعدم وضوحه بالنسبة للفرد أو لعدم قدرة الفرد على إدراك وسائل تحقيق هذا الهدف.

٢- عندما لا يستطيع الفرد مواجهة الموقف بقدراته الحالية تصبح لديه مشكلة ويصبح في حاجة إلى المساعدة.

٣- وجود عائق يعرقل تحقيق الأهداف يؤدي إلى وجود مشكلة أمان الإنسان.

٤- قد تتصدى المشكلة حدود الموقف، لتصبح ظاهرة يرتبط بها أحداث ومواقف إشكالية متشابكة تواجه الأفراد، والجماعات وتحتاج إلى الدراسة والتحليل للتوصل إلى حلول خاصة بها.

ب- خطوات ومراحل نموذج حل المشكلة:

يتطلب حل المشكلة سلسلة من الخطوات المنظمة التي تساعد على التوصل إلى حل وتشكل بمجموعها خطوات حل المشكلة، وهذه الخطوات يمكن تعلمها والتدريب على استخدامها في حل المشكلات من قبل الأفراد.

ومن ثم ينظر إلى أسلوب حل المشكلات باعتباره أهم الأساليب التي استخدمها التربويون في تنمية التفكير، كما أنه من خلال التفكير تزداد القدرة على التفكير المنطقي الذي يعد من أهم الأهداف التربوية في الوقت الحالي ويشير هذا المصطلح «حل المشكلة» إلى عمليات السلوك والتفكير الموجهة نحو الأداء في مشكلة معينة تحتاج إلى قدرة عقلية معينة.

حين يرى «فؤاد أبو حطب وآمال صادق» أن سلوك حل المشكلات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتعلم المبادئ والمفاهيم، لأن سلوك حل المشكلة عملية تتضمن الربط بين مبدئين أو أكثر سبق تعلمها من أجل الوصول إلى مبدأ جديد من مستوى أعلى.

على ذلك فإن حل المشكلات هي عملية التغلب على الصعوبات التي تقابلها الوصول إلى هدف معين وهي تعمل على إنهاء حالة التوتر واستعادة الكائن الحي لحالة من الاتزان الداخلي.

لهذا نرى أن الخطوات التي يقوم بها الفرد لحل المشكلة ذاتياً تختلف عن الخطوات التي تقوم بها الجماعة عند مناقشتها مشكلة معينة.

ولهذا سوف نوضح خطوات الحل الذاتي للمشكلة وكذا الخطوات التي تعتمد عليها الجماعة في إيجاد الحلول.

١ - خطوات الحل الذاتى للمشكلة :

تشير البحوث والدراسات التى تناولت موضوع حل المشكلة إلى أن هناك أربع مراحل يمر بها الفرد منذ تعرضه لمشكلة معينة حتى توصله إلى حل معين، وهذه المراحل الأربع هى:

أ- مرحلة الإعداد.

ب- مرحلة الاختبار.

ج- مرحلة الإلهام.

د- مرحلة التفعيل والتحديد.

ويمثل قوام مرحلة الإعداد ذلك الجهد الذى يبذله الشخص عندما يتعرض لمشكلة معينة فى جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة موضع اهتمامه والهدف من ذلك هى محاولة فهم المشكلة وتحديد عناصرها.

أما مرحلة الاختبار فهى المرحلة التى يكون الفرد منها قد جمع ما استطاع من معلومات عن المشكلة ولكنه لم يتوصل إلى الحل بعد، فهى إذن مرحلة التفكير العميق والتوتر الزائد. وفى هذه المرحلة يتفاعل عناصر المعلومات التى جمعها الفرد عن المشكلة مع تفكير الإنسان. ومن كثرة التفكير فى المشكلة قد يعجز الفرد من التوصل إلى حل مناسب لها فيترك المشكلة أو يعطى لنفسه فترة من الراحة ليستعيد التفكير مرة أخرى. أما مرحلة الإلهام فهى تلك المرحلة التى يصل بها الفرد إلى الحل المناسب للمشكلة وفيها تقل حدة القلق والأرق الذى صاحب الفرد فى المراحل السابقة.

أما مرحلة التفعيل والتحديد فهى المرحلة التى يستطيع الفرد من خلالها وضع الخطط لتنفيذ الحل وتولييه مع المشكلة التى يعانى منها.

هذا ويشير "فيليب Philip" إلى أن هناك عدة خطوات يقوم بها الفرد في إطار حل المشكلة وأطلق عليها دورة حل المشكلة وتتلخص هذه الخطوات في:

أ- دراسة وتقدير المشكلة :

وفي هذه المرحلة يقوم الفرد بالتعرف على المشكلة وتكوين انطباعات شخصية تجاهها للإحساس بها، وتحديد أنماط السلوك الفعلية التي يمكن أن تتخذ بصدد هذه المشكلة.

ب- مرحلة وضع وتحديد الأهداف :

وهنا يقوم الفرد بتحديد الوسائل والطرق التي يمكن من خلالها التغلب على المشكلة ولكنه يحددها على المستوى النظري فقط ويحتاج إلى تعلم كيف يمكنه اختيار الحل أو الوسيلة المناسبة للتغلب على المشكلة بطريقة عملية.

ج- مرحلة التعلم :

وهنا يسعى الفرد إلى التفكير المنظم والاجتهاد الذاتي نحو تعلم خبرات جديدة تساعد على التحكم في المشكلة، والإحساس بوجود حلول لها واتخاذ خطوات عليه تنفيذها لحل المشكلة.

د- مرحلة التقويم :

وفي هذه المرحلة يستطيع الفرد أن يكون أحكاماً من خلالها يتعرف على ما إذا كانت المشكلة قد تم حلها، أو لم تحل، فإذا لم يستطيع حل المشكلة تكون الدائرة مرة أخرى.

٢- الخطوات التي تعتمد عليها الجماعة في حل المشكلة :

يتطلب حل المشكلة عن طريق الجماعة أن تتبنى مجموعة من الخطوات المنظمة والمتراصة لفهم المشكلة وتحليلها والتوصل إلى حلول لها، وتعتبر هذه

الخطوات بمثابة الإجراءات التى تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها. وعند حل المشكلة يجب أن تستشير الإجراءات الأعضاء لكى يهتموا معاً وفى نفس اللحظة بنفس الخطوات التى تمر بها حل المشكلة أثناء المناقشات.

وقد اختلفت وجهات النظر حول تحديد الخطوات الخاصة بحل المشكلة الأمر الذى لا يجعل هناك نموذجاً واحداً فقط للحل وسوف نعرض لبعض وجهات النظر المختلفة التى تناولت هذا الموضوع.

أولاً- وجهات نظر تقترح نموذج ثلاثى لحل المشكلة وتعتمد على ثلاث خطوات للحل وهى:

١- التوجه Orientation :

ويقصد به أن تتجه الجماعة نحو عرض المعلومات الخاصة بالمشكلة لتحديدها وفهمها فهماً دقيقاً، وتستفيد الجماعة من المعلومات والبيانات التى يدلى بها الأعضاء أثناء المناقشة.

٢- التقويم والتحليل Evaluation and Analysis :

وهنا يحاول الأعضاء تقويم الآراء وتحليل المشكلة لمعرفة عناصرها وأسبابها.

٣- التحكم Control :

وهى تلك المرحلة التى تستطيع الجماعة من خلالها بلورة المقترحات ووضع الحلول للتحكم فى المشكلة.

ثانياً- وجهة نظر تقترح نموذج رباعى لحل المشكلة:

من خلال الخطوات التالية:

١- التوجه Orientation :

وهذه الخطوات ترتبط بقدرة الجماعة على تحديد المشكلة تحديداً واضحاً وكذلك التخطيط للإجراءات والعمليات الخاصة بالمشكلة.

٢- مرحلة المناقشة Discussion :

وتلك تنصب على تبادل المعلومات بين أعضاء الجماعة حول المشكلة لتحديد عناصرها، وتحليلها بفهم أسبابها، كما يستطع الأعضاء في هذه المرحلة وضع الحلول والمفاضلة بينها.

٣- وضع القرار Decision Making :

وفي هذه المرحلة يستطيع أعضاء الجماعة التوصل إلى اتفاق حول اختبار للحل المناسب للمشكلة.

٤- الاستخدام Implementation :

ويقصد به تنفيذ الحلول بمعرفة أعضاء الجماعة، كما تقوم الجماعة بتقويم النتائج للتعرف على مدى فعالية الحلول في التغلب على المشكلة.

ثالثاً- وجهات النظر الشائعة والمتعارف عليها في حل المشكلة :

حيث ترى وجهات النظر هذه أن هناك مجموعة من الخطوات المتبعة لحل المشكلات التي تعترض الحياة الجماعية وقد عرضت تلك الخطوات على النحو التالي:

الخطوة الأولى- تحديد المشكلة :

ويقصد بها وصف طبيعة المشكلة وتحديد عناصرها بحيث يكون من الضروري وجود تصور واضح لدى أعضاء الجماعة ككل بالمشكلة الأمر الذي يجعل لهذه الخطوة أهمية قصوى، فالتحديد الدقيق للمشكلة يساعد على تصور الحلول

المناسبة لها. كما أن الإحساس بالمشكلة له أهمية في تحديدها، ويجعل لدى كل عضو من أعضاء الجماعة إدراك ذاتي للمشكلة التي تريد الجماعة مناقشتها، وكذلك يسود شعور جمعي بوجود المشكلة فيصبح من السهل تحديدها تحديد دقيق. وحتى تستطيع الجماعة تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً، لابد من الإجابة على سؤالين هي:

١- هل هناك مشكلة قائمة؟

٢- ما هي طبيعة المشكلة؟

الخطوة الثانية- تحديد أسباب المشكلة ،تحليل المشكلة، :

ويقصد بتحليل المشكلة معرفة الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة وتحتاج هذه الخطوة إلى جمع بيانات ومعلومات عنها ولذا فإن مشاركة الجماعة ككل في تحديد أسبابها أمر ضروري، يجب التأكد على النظرة الشاملة عند تحديد الأسباب. ونجاح هذه الخطوة يتوقف على مدى قدرة الأخصائي الإجتماعي في إمداد أعضاء الجماعة بالمعلومات والبيانات اللازمة بالإضافة إلى مدى قدرته على إدارة المناقشة بطريقة ديمقراطية، لاستشارة الأعضاء وتشجيعهم على طرح الأفكار بصورة أكثر فعالية.

الخطوة الثالثة- اقتراح حلول مختلفة:

ويقصد بذلك أن تقوم الجماعة باقتراح حلول مختلفة للمشكلة، أو على الأقل للتخفيف من حدتها، وقد تتضمن الحلول تعقيداً في السياسات أو الإجراءات، أو في القيادات أو في طرق العمل.

ومن الضروري أن تقوم الجماعة بوضع قواعد خاصة بالحلول، فذلك يسهل عليه المفاضلة بين الحلول البديلة لاختيار الأنسب.

ويتوقف نجاح مرحلة وضع البدائل أو اقتراح الحلول المناسبة بالمشكلة على عدة نواحي أساسية وهي:

- ١- تشجيع المشاركة المفتوحة بالأفكار.
- ٢- استشارة الأعضاء للمشاركة في المناقشة.
- ٣- الخروج بأقصى حد من الأفكار في وقت زمني قصير.
- ٤- التأكد من عدم توجيه النقد غير البناء للحلول، لخلق مناخ مناسب للتعبير عن الأفكار.
- ٥- إمداد المشاركين بالمعلومات الصادقة لتوليد الأفكار.

الخطوة الرابع- اختيار الحل المناسب والتخطيط لتنفيذه:

في هذه المرحلة وبعد أن توصلت الجماعة إلى مجموعة كبيرة من الحلول، تقوم بدراسة كل حل وتحديد مزاياه وعيوبه، ومعرفة التكلفة المتوقعة لكل حل من حيث الوقت والمال والجهد وكذلك مدى فاعلية كل من هذه الحلول في القضاء على أسباب المشكلة.

وتحتاج هذه الخطوة إلى تحديد محكات معينة تم على أساسها اتخاذ قرار مناسب للحل.

الخطوة الخامسة- تنفيذ الحل:

وهنا يتم التنفيذ في إطار الخطة التي وضعتها الجماعة، ويشارك أعضاء الجماعة ككل في القيام بالتنفيذ، ويتوقف نجاح الجماعة في تنفيذ الحل على مدى قدرتها على تحديد المسؤوليات والواجبات الخاصة بكل عضو من أعضاء الجماعة، ويجب أن تكون خطة تنفيذ الحل مرنة حتى يمكن إحداث تعديلات أو تغييرات فيها عند حدوث أي شئ غير متوقع.

الخطوة السادسة- تقويم الحل :

ويقصد بتقويم الحل معرفة الجماعة لمدى فعالية الحل الذى تم تنفيذه فى مواجهة المشكلة ويتم ذلك من خلال مقارنة النتائج بالأهداف التى تم وضعها فى الخطوة الأولى والثانية. ويصبح الحل فعالاً إذا كان له تأثير فى القضاء على المشكلة.

والتقييم يفيد فى إعطاء الجماعة نتائج موضوعية وواقعية عن حل المشكلة وكذلك قد يكشف عن مشكلات فرعية جديدة قد تحتاج إلى حل مفهوم الجماعة بإعادة الحل مرة أخرى.

ج- مهارات حل المشكلة :

لكى تستطيع الجماعة حل المشكلة لابد أن يتمتع أعضائها بمجموعة من المهارات التى تؤهلهم لحل تلك المشكلة بداية من التحديد الدقيق لها ووصولاً إلى التقويم للحل المختار ومدى تحقيق الأهداف وعلى ذلك فإن المهارة فى حل المشكلة كغيرها من أنواع التعليم فهى تنمو بالخبرة والمران وهى تعتبر من أهم المهارات التى يحتاج إليها الإنسان.

وهذا ما أكدّه "توسلاند Toseland" بقوله أن مهارات حل المشكلة تكتسب من خلال تدريب العضو على خطوات حل المشكلة سواء أكان ذلك عن طريق المناقشة الجماعية المنظمة للمواقف التى تواجه الأعضاء أثناء تواجدهم فى الجماعة أم عن طريق لعب الأدوار داخلها.

ويمكن تحديد مهارات حل المشكلة بأنها قدرة الأخصائى على إكساب أعضاء الجماعة الأساليب والطرق والوسائل التى يمكنهم إتباعها لمواجهة المشكلات التى تقابلهم، وهى مهارات تخضع لعمليات وإجراءات وخطوات مرتبطة بالمعرفة المتخصصة والقدرة على التحليل الدقيق والنظم.

ولهذا فهناك وجهات نظر متعددة تعرض لمهارات حل المشكلة نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر وجهتى النظر التاليتين:

١- وجهة نظر حددت مجموعة من المهارات التى ترتبط بنموذج حل المشكلة وهى:

- إيجاد المشاعر والأحاسيس المختلفة نحو المشكلة.

- تحديد ماهية المشكلة.

- تحديد الهدف.

- وضع الحلول للمشكلة كلما أمكن.

- وضع تصور لتوقعات الحلول المقدمة للمشكلات فى المستقبل.

- اختبار أفضل الحلول.

- وضع الخطة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

- التأكد المستمر من ملاءمة الحلول بمراجعتها وإعادة التفكير فيها.

هذا وترى «عفاف عبد المنعم» مجموعة من المهارات المرتبطة بمدخل حل

المشكلة هى:

- المهارة فى التحديد الذاتى للمشكلة.

- المهارة فى جمع معلومات كافية لها.

- المهارة فى وضع حلول بديلة لها.

- المهارة فى تقييم الحلول البديلة.

- المهارة فى اختيار الحل الأمثل من بين الحلول البديلة.

- المهارة فى تحمل صدمة الفشل وإعادة تكرار الحل.

- المهارة فى تقييم الحل الناجح وإمكانية تعميمه واستخدامه فى مواقف

أخرى.

وقد وضع المؤلف أهم المهارات التي يجب توفرها لحل المشكلة كما يلي:

- مهارة التحديد والتقدير لمكونات المشكلة.
- مهارة العرض والتقديم للمشكلة والحلول الخاصة بها.
- مهارة تصميم خطة العلاج.
- مهارة توظيف الإمكانيات الذاتية والجماعية والمجتمعة لحل المشكلة.
- مهارة العمل الفريقي لحل المشكلة.
- مهارة المتابعة والتقويم في إطار حل المشكلة.

النموذج الثانى عشر- النموذج الإكلينيكي Clinical Model:

يعرف النموذج الإكلينيكي فى خدمة الجماعة بأنه مجموعة من الخدمات النفسية و إجتماعية تقدم للأفراد والجماعات الصغيرة والأسرة لمساعدتهم على مواجهة المشكلات ويمارس هذا النموذج فى مؤسسات عامة حيث يهتم بتقدير التفاعل بين الأفراد داخل الجماعات وبين الجماعات المختلفة، وينصب اهتمام الممارس الإكلينيكي على السياق الإجتماعى الذى تحدث أو تتعدل من خلاله مشكلات الفرد والأسرة والجماعة ولذلك تركز خدمة الجماعة الإكلينيكية على التدخل فى توجيه التفاعل الجماعى بالإضافة إلى إحداث التغيير المرغوب من خلال إيجاد علاقة مهنية طيبة بين أخصائى الجماعة والأعضاء بالجماعة مما يساعد على تعديل علاقات العضو بباقى أعضاء الجماعة ممن يمثلون عنصراً هاماً فى حياة العضو، وكذلك العلاقات بالعناصر الأساسية فى الحياة الجماعية.

أما بالنسبة لمفهوم الممارس الإكلينيكي من منظور خدمة الجماعة:

عرف قاموس الخدمة الإجتماعية بأنه شخص مهنى يعمل بصورة مباشرة مع الأعضاء فى المدارس والمستشفيات والمؤسسات المختلفة حيث يقوم بدراسة العضو بالجماعة وتشخيص موقفه حيث يساعده بالإنضمام إلى جماعة تتناسب مع قدرات وحاجات العضو، كما أنه يسعى إلى تقديم المساعدة من خلال المؤسسة.

وعلى الرغم من أن خدمة الجماعة الإكلينيكية تختلف عن خدمة الجماعة بشكلها التقليدى إلا أنها تنطوى على وجود المساعدة التى تسهم فى زيادة الأداء الإجتماعى أو تدعيمه بصفة مستمرة وتشمل مجالاً عريضاً من الخدمات النفسية والإجتماعية للأفراد والأسر والجماعات الصغيرة وهدفها التصدى للعديد من مشكلات الحياة الإنسانية.

وإذا كان النسق القيمي والأهداف يوجهان الممارسة فإن الأسس الفلسفية والقيمية التي يستند إليها المدخل النظرى فى النموذج الإكلينيكى يمثل فى ثلاث جوانب:

١- الجانب الإنسانى.

٢- الجانب العلمى.

٣- جانب الفكر الديمقراطى الذى يقوم على دعائم أساسية تؤمن بضرورة إدراك الحقوق والمسئوليات المتبادلة والتوجه نحو رعاية وتنمية الفرد والجماعة والمجتمع برمته.

(أ) أهداف ممارسة خدمة الجماعة الإكلينيكية:

١- الهدف من ممارسة خدمة الجماعة الإكلينية هو زيادة الأداء الاجتماعى أى زيادة أداء العضو لوظائفه الإجتماعية داخل الجماعة.

٢- تسعى إلى ضرورة تقدير المؤثرات النفسية والاجتماعية للأعضاء فى المواقف التى تضم داخل الجماعة وخارجها، وتستخدم الإجراءات والأساليب الملائمة التى تتسق وذلك التقدير.

٣- تهدف خدمة الجماعة الإكلينيكية إلى مساعدة الأعضاء لأداء متوافق فعال فى علاقاتهم مع بعضهم البعض داخل الجماعة ومع أخصائى الجماعة ومع أسرهم ومن ثم فإنه تقع على عاتق أخصائى الجماعة الإكلينيكى مسئولية إحداث تغيير فى سلوك الأفراد داخل الجماعات، واتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو الآخرين، بل إنه يسعى إلى إحداث تغييرات فى البيئة نفسها لتهديب الوسط الاجتماعى.

٤- من جانب آخر فإن خدمة الجماعة الإكلينيكية لها هدف عام يتحقق من

خلال سعيها إلى تحقيق الأهداف الخاصة بكل عضو وليس هذا فحسب بل إنها تسعى في سبيل تحقيق هذا الهدف الخاص إلى حيلولة دون تفاقم المشكلات في علاقات العضو مع الآخرين بالجماعة ومع المؤسسة كما تسعى إلى علاج المشكلات الطارئة التي تحد من تحقيق تلك الأهداف.

ب) عوامل ظهور خدمة الجماعة الإكلينيكية:

- ١- الرغبة في تطوير أساس نظري جديد للتخصص.
- ٢- تغير النظر لحجم وحدة العمل بحيث تتجاوز العضو نفسه إلى الأسرة والمجتمع وهذا أدى إلى إحداث منظور جديد متعدد يتناسب مع مواقف الممارسة الجديدة.
- ٣- الإهتمام بالبيئة الاجتماعية مع إدراك أخصائي الجماعة أن منظور خدمة الجماعة التقليدي لم يعد بالتدخلات المخططة للتأثير في الإنسان الاجتماعية بكفاءة.
- ٤- الحاجة إلى بحوث إمبريقية تدعم الممارسة.

ج) المعطيات والمداخل النظرية للنموذج الإكلينيكي:

النموذج النظري لخدمة الجماعة الإكلينيكية في حالة من الخلط لإعتماده على العديد من المعطيات النظرية المداخل والنظريات، بل هناك منظورات متعددة داخل الممارسة الإكلينيكية ذاتها، وترى "هيلين نورتن H. Northen" أنه يتعذر الإعتماد على مدخل نظري واحد لتفسير ذلك الكل المعقد من العمليات النفسية والاجتماعية والمجتمعية التي تؤثر في كفاءة أداء فرد أو جماعة في موقف معين، وترى أن العلوم البيولوجية والطبيعية تصنف معارف عن النمو والنضج والصحة والأمراض العضوية والعقلية وهي بمثابة معرفة ضرورية

للتعرف على تأثير تلك المتغيرات فى الأداء النفسى الإجتماعى، هذا ويسهم علم الاجتماع وعلم النفس الإجتماعى، والأنثروبولوجيا فى تفسير المحددات الإجتماعية والإقتصادية والثقافية والسلوك الجماعى والجوانب البنائية والديناميكية للأسر والجماعات الأخرى وشبكة العلاقات الرسمية فى مجتمع محلى معين.

أما "جيرمين Germain" فتحاول استعراض النظريات الإجتماعية والسلوكية ومداخل الممارسة التى أثرت فى تطور خدمة الجماعة بصفة عامة لتوضيح إسهامات تلك النظريات والمداخل فى إثراء الموقف النظرى لخدمة الجماعة الإكلينيكية بصفة خاصة، وتؤرخ جيرمين Germain لتطور خدمة الجماعة منذ ارتباطها بحركة الترويج والمحلات الإجتماعية والحركات التربوية التى قادها "جون ديوى" والرواد الأوائل فكان الإهتمام بالبرامج والنشاطات التى تمارس بالجماعة الصغيرة، ولم ينظر إلى خدمة الجماعة فى تلك المرحلة من تطويرها على أنها طريقة للتعامل مع المشكلات بل منهج يتجه نحو الأهداف الإجتماعية كالنمو والتعلم واكتساب الخبرات والمهارات الإجتماعية ثم ظهر المدخل التفاعلى ثم المدخل العلاجى الذى يتجه نحو النموذج الطبى ويعرف بالمدخل الوقائى والتأهيلى ثم ظهر المدخل التنظيمى متأثراً بالمفاهيم النفسية والإجتماعية، وأثرت تلك المفاهيم بالتالى فى المدخل النفسى الإجتماعى الذى تأثر بدوره بالنظرية السلوكية.

وأمام هذا الكم الهائل من المداخل والنظريات والنماذج يتضح أن النموذج الإكلينيكى ينطلق من العديد من الافتراضات النظرية.

وفى الثمانينات ظهرت الحاجة إلى ضرورة الإهتمام المزدوج بالجماعات والبيئة وبالتالي استند المدخل المعاصر إلى النظريات والمداخل والنماذج التى

تدعم ذلك التوجه وتوفر للمارس فرص التحليل والتفسير والتدخل مع الاتساق المختلفة.

يتضح مما سبق أن خدمة الجماعة الإكلينيكية مازالت تبحث عن هويتها ومقوماتها ومؤيديها نظراً لصعوبة التوصل إلى تحديد واقعي لمفهوم خدمة الجماعة الإكلينيكية وممارستها فضلاً عن احتياجاتها لمعرف ومهارات توجه عملية التدخل، ولا شك أن الأمر يتطلب وضوح القيم والأهداف التي توجه الممارس الإكلينيكي مع محاولة تضيق الفجوة بين التنظير والممارسة.

استخدام النموذج الإكلينيكي في خدمة الجماعة في مجالات الممارسة المهنية

أولاً- الأسس التي بنى عليها النموذج:

١- الدراسات النظرية.

٢- البحوث الميدانية التي اعتمدت على استخدام النموذج سواء في تخصص خدمة الجماعة أو التخصصات المرتبطة.

ثانياً- الأهداف التي يسعى النموذج إلى تحقيقها:

١- نمو الفرد من خلال الجماعة.

٢- نمو الجماعة تحليل.

٣- المساهمة في تغيير المجتمع.

ثالثاً- أساليب تحقيق الأهداف:

١- زيادة عناصر الجذب داخل الجماعات.

٢- تدعيم قدرات الأعضاء والجماعة والإمكانيات المختلفة لتحقيق الأهداف اللازمة.

٣- الإهتمام بالمشروعات البيئية التي تعمل على ربط عضو الجماعة بالمجتمع.

رابعاً- التكنيكات المستخدمة:

يستند النموذج الإكلينيكي على مجموعة من التكنيكات التي تصلح للإستخدام في الواقع العلمي ومن أهمها:

١- المناقشة الجماعية:

وتستخدم عندما يكون هناك مشكلة مشتركة يعاني منها مجموعة من العملاء حينئذ يستطيع أخصائى الجماعة استثمار المناقشة الجماعية في توجيه التفاعل بين العملاء.

٢- لعب الدور:

ويقوم فيه الأخصائي بمساعدة الأعضاء داخل الجماعة على القيام بمجموعة من الأدوار الغير مرغوبة فى حالة وجود سلوكيات يرغب فى تعديلها أو لعب مجموعة من الأدوار الغير مرغوبة لدعم بعض السلوكيات الإيجابية داخل الجماعة.

٣- الرحلات:

يستخدم أخصائي الجماعة هذا التكتيك لتحقيق مجموعة من الأهداف العلاجية لعضو الجماعة فمن خلال انضمام العضو إلى الرحلة يساعده ذلك على التخلص من الإنفعالات والمشاعر السلبية التى تنجم عن بعض المشكلات.

٤- المشروع الجمعى:

حيث يقوم أخصائي الجماعة الإكلينيكي بدمج العضو داخل مشروع جمعى وذلك بهدف التخفيف من بعض المشكلات النفسية والاجتماعية التى قد يتعرض لها العضو.

خامساً- فئة العملاء التى يمكن أن تشملهم خدمات النموذج:

فئات المعرضين للخطر People at Risk الشباب، الأحداث، المرأة، المسنين، الأطفال بلا مأوى.

سادساً- المجالات التى تصلح لاستخدام النموذج:

تتميز مجالات ممارسة خدمة الجماعة بإحتوائها على الفئات السابق الإشارة إليها وبالتالي فى جميع مجالات الممارسة تصلح لتطبيق هذا النموذج.

سابعاً- الإعتبارات التى يجب توافرها لتطبيق النموذج:

١- تدريب أخصائيو خدمة الجماعة على الأساليب الفنية للنموذج.

٢- الإعداد داخل معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية من خلال التدريب على

استخدام النماذج المختلفة.

٣- الإهتمام المستمر بتقويم النموذج وتطويره من خلال الرجوع إلى النظريات والكتابات الحديثة.

ثامناً- الأدوار التي يمكن أن يقوم بها أخصائي الجماعة الإكلينيكي:

لتحديد الدور الأساسي لأخصائي الجماعة وفقاً لهذا النموذج في التغلب على المشكلات وعلاجها، وهناك مجموعة من الأدوار التي يمكن أن يقوم بها أخصائي الجماعة من خلال هذا النموذج أهمها:

١- دور الموجه للأعضاء والجماعة نحو كيفية اتباع الممارسات الصحيحة لمواجهة المشكلات وتنمية الأداء الإجتماعي نحو تحقيق الأهداف.

٢- دور المنسق رغبة في تدعيم الجهود وارتباطها معاً وعدم الأزواج أو التعارض خلال المواقف المختلفة.

٣- دور الوسيط بين الأعضاء والجماعة أو بين بعضهم البعض، كذلك بين الجماعة والمؤسسة والمجتمع أيضاً.

٤- دور المعالج الذي يجب أن يتدخل في بعض المواقف موجهاً الأعضاء والجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة وتأكيد الجوانب الإيجابية.

٥- دور المساعد من خلال تأكيد أنه يعمل من أجل إزالة المعوقات ومواجهة الضغوط بمساعدتهم وكيفية تنمية قدراتهم الذاتية.

ويمكن للأخصائي الإجتماعي أن يقوم بعدة أدوار في إطار متطلبات النموذج الإكلينيكي في خدمة الجماعة.

الفصل الثالث

البناء المعرفى للنظرية فى طريقة العمل مع الجماعات

- أولاً- تعريف النظرية وأهم موجهاتها.
- ثانياً- الصعوبات التى تواجه بناء النظرية.
- ثالثاً- شروط النظرية العلمية وخصائصها ومكوناتها وأهميتها.
- رابعاً- أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية.
- خامساً- تصنيف نظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية.
- سادساً- الموجهات الأساسية لبناء نظرية الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.
- سابعاً- الخصائص الأساسية فى نظرية الممارسة.
- ثامناً- أهم جوانب الإستفادة من استخدام النظريات فى طريقة العمل مع الجماعات.

أولاً - تعريف النظرية وأهم موجهاتها:

تعددت التعاريف الموضحة للنظرية والمحددة لمكوناتها واستخدامها.

هناك تعاريف متعددة لمفهوم النظرية وترتبط هذه المفاهيم بالمجال الذى وضعت فيه تلك النظرية وكذلك بالإتجاهات التى سوف تستخدم فى إطاره.

وهناك العديد من التعريف الخاصة بالنظرية والتى يمكن أن تكون موجهاً فى إطار علم الاجتماع والخدمة الإجتماعية ومنها:

١ - تعريف تالكوت بارسونز:

«النظرية هى توفير المفاهيم التى يمكن تعميمها وتحقيق بها الإعتماد المتبادل منطقياً».

٢ - تعريف جوردون:

«النظرية بناء متماسك داخلياً يتكون من فروض تم التأكد من صحتها وحقيقتها».

٣ - تعريف بولدن:

«النظرية هى تفسير نوع معين من الحوادث».

٤ - تعريف ميرتون:

«النظرية هى العلاقة المنطقية المتبادلة بين القضايا أو الافتراضات».

٥ - تعريف عبد الباسط حسن:

«النظرية عبارة عن إطار فكرى يفسر مجموعة من الحقائق العلمية ويضعها فى نسق علمى مترابط كما أنها مجموعة من القضايا تتوافر لها شروط متعددة أهمها:

١- أن تكون القضايا مستندة إلى أفكار محددة تماماً.

٢- أن تكون القضايا مرتبطة الوحدة مع الأخرى.

٣- أن تكون نافعة لتكوين التعميمات بإتباع الأسلوب الاستقرائي.

ويعرف "أرنولد روس Ross. A" بأن النظرية يمكن أن تعرف بأنها كل متكامل من التعريفات والفروض العامة التي تغطي ظاهرة ما ويشتق منها مجموعة شاملة ومنسقة من الفروض المحددة والقابلة للإختبار استقاماً منطقياً وأيضاً قام بتعريفها بريثويت على أنها:

نسق استنباطي تتبع فيه النتائج منطقياً من إرتباط الوقائع داخل مجموعة الفروض الأساسية التي ينطوى عليها النسق.

ومن التعريف السابق ذكرها يمكن استخلاص الآتي:

١- النظرية مجموعة من الفروض والمفاهيم والمعاني المرتبطة مع بعضها قائمة على الحقائق والملاحظات التي تحاول تفسير ظاهرة معينة.

٢- يفضل النظرية التي تحتوى على أقل قدر من التعقيدات والفروض حيث يمكن أن تحظى النظرية بدرجة من الثقة والمصدقية إذا ثبتت صحة التنبؤات التي بنيت عليها.

٣- تتطلب النظرية الانتقال من الكلية إلى الحقائق الجزئية وتنظيم الأجزاء في نطاق كلى حتى يمكن الحكم بها على مصداقية النظرية وذلك فى الأغراض التنبؤية.

ويمكن أن نوضح وجهة نظرنا فى تعريف هذا الإطار:

تعريف النظرية:

النظرية عبارة عن نطاق فكري يفسر مجموعة من الحقائق العلمية يضعها في نسق علمي مترابط.

وتعرف النظرية أيضاً بأنها:

قضايا متسقة مع بعضها البعض وتكون على صورة يمكن أن تتكون منها التصميمات المرتبطة بموضوع النظرية بإتباع الأسلوب الاستقرائي.

اتجاهات حول استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية:

الاتجاه العلمي:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية ارتبط بالعمل داخل المؤسسات الحكومية وخاصة تلك المؤسسات التي تكونت كنتيجة لصدور قانون الفقر، وكذا مؤسسات الضمان الإجتماعي. أي ارتبطت هذه النظرية بالمؤسسات التي يقتصر دور الأخصائي الإجتماعي بها على تقديم المساعدات الإقتصادية.

الاتجاه الواقعي:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن استخدام النظرية في مجالات الخدمة الإجتماعية ارتبط بالعمل مع الجماعات الصغيرة والكبيرة التي قد يكون أعضائها من أعضائها من المحرومين وكذلك الأعضاء الذين يعانون ظروفًا صعبة.

الاتجاه العلاجي:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية ارتبط بالعمل مع الأفراد والجماعات الذين يعانون مشكلات شخصية أو إجتماعية.

ماهية نظريات الخدمة الإجتماعية:

هى تلك النظريات التى تعتمد على الأساس القيمى والأساس الأيديولوجى، وكذلك المضمون المهنى الذى تتميز به الخدمة الإجتماعية.

وهى تلك النظريات التى تهتم بتعريف المشكلة وتحسوى على مجموعة القضايا التى تتعامل معها.

ويرتبط تطبيق هذه النظريات بعامل الوقت (العلاج القصير أو العلاج الطويل).

ونلاحظ أن نظريات الخدمة الإجتماعية تشمل على الأساس القيمى - الأساس المعرفى المستمد من علم النفس والإجتماع، ويتم تطبيق هذه النظريات على مختلف المستويات (مستوى الفرد - مستوى الجماعة - مستوى المجتمع).

كما تشمل تلك النظريات على الأدوار والمسئوليات لكل من العميل والأخصائى الإجتماعى.

وتتمثل نظريات الخدمة الإجتماعية فى الآتى:

١- نظريات عن الخدمة الإجتماعية لشرح وتفسير طبيعة ودور الخدمة الإجتماعية فى المجتمع.

٢- نظريات الخدمة الإجتماعية التى تهتم بوصف أنشطة الخدمة الإجتماعية والأهداف التى تسعى لتحقيقها.

٣- نظريات ممارسة الخدمة الإجتماعية وهى تصف وتوضح التفاعل بين الأخصائى الإجتماعى والعملاء.

٤- تعتمد الخدمة الإجتماعية على النظريات الخاصة بعلم النفس وعلم الإجتماع والعلوم الإنسانية الأخرى والتى تمدها بالتفسيرات عن وصف

السلوك الشخصى والإجتماعى مما يساعدها على استخدام النظريات بشكل ملائم يحقق الأهداف المرجوة.

عوامل التطور فى استخدام نظريات الخدمة الإجتماعية:

- يعتمد الإهتمام بالوصول إلى المداخل السلوكية القائمة على نظرية التعلم كنتيجة لمواجهة القصور الذى ظهر فى ممارسة نظرية الديناميات النفسية خاصة فى ضوء البحث السيكلوجى الذى أوضح أهمية التعلم وإيقاظ الدافعية.

- نمو الإهتمام بتطبيق النظريات الإجتماعية فى محيط الخدمة الإجتماعية وقد ظهر أيضاً هذا التطور كنتيجة لمواجهة أوجه القصور فى نظرية الديناميات النفسية.

- نمو الإهتمام بالمدخل التكاملى والذى يعطى الأهمية القصوى للعوامل الإجتماعية فى ممارسة خدمة الفرد ومن أكثر النظريات استخداماً وفقاً لهذا المدخل نظرية النسق.

- نمو الإهتمام بالمدخل الراديكالى وهو ذلك المدخل الذى يؤكد على حتمية التدخل مع المجتمع بصورة شاملة.

وكان لهذا المدخل أهمية فى ظهور مداخل المطالبة والدفاع فى الخدمة الإجتماعية.

ثانياً- الصعوبات التى تواجه بناء النظرية:

هناك العديد من الصعوبات التى تقف عثرة أما تطبيق نظرية خاصة بالخدمة الإجتماعية فى مجال الممارسة. وترجع هذه الصعوبات كما أشارت إليها وجهات النظر المختلفة إلى ما يلى:

وجهة النظر الأولى : البرجماتية « العملية » :

أشارت وجهة النظر هذه إلى أن صعوبة استخدام نظرية خاصة بالخدمة الإجتماعية فى مجال الممارسة يرجع إلى:

- أن واضعى هذه النظريات من الأكاديميين غير الممارسين للخدمة الإجتماعية.

- أن معظم هذه النظريات ترتبط بالعمل داخل المؤسسات الحكومية (العمل الروتينى) ولا ترتبط بعمليات التنمية والإصلاح والعلاج.

- عدم وجود فائدة عملية تطبيقية لهذه النظريات. أى أنها تعرض فى صورة قوالب نظرية دون إخضاعها للممارسة والتطبيق فى المجالات العملية.

- هناك عدد كبير من النظريات التى يستحيل استخدامها فى الواقع العملى.

- النظريات على درجة كبيرة من التعميم بما يجعلها لا تستطيع تحديد أفعال معينة وأدوار محددة يؤديها الأخصائى الإجتماعى فى ممارسته.

- معظم هذه النظريات تتعارض مع المسئوليات القانونية والإجرائية لدى العديد من الأخصائيين داخل المؤسسات الحكومية حيث أنها قد لا تتيح لهم ممارسة هذه المسئوليات على اعتبار أن هذه المسئوليات من اختصاص المؤسسة وليس الأخصائى:

- معظم هذه النظريات لا تتماشى مع الاحتياجات المتعددة والمتنوعة للعملاء واحتياجاتهم وكذلك مشكلاتهم.

وجهة النظر الثانية : الوضعية :

ويشير أصحاب الفلسفة الوضعية إلى أن صعوبات تطبيق النظرية الخاصة بالخدمة الإجتماعية فى مجال الممارسة ترجع إلى:

- تعدد النظريات الخاصة بالخدمة الإجتماعية مع عدم دقتها الكافية.
- معظم نظريات الخدمة الإجتماعية تقتصر فقط على وصف الأفعال الخاصة بالأخصائى الإجتماعى أكثر من إهتمامها بتفسير هذه الأفعال والتي تؤدي إلى الوصول لنتائج ذات فعالية لمستوى أدائه.

وجهة النظر الثالثة : الإنتقالية :

أصحاب وجهة النظر الإنتقالية يرون أنه من أجل التغلب على الصعوبات التى تعوق نظريات الخدمة الإجتماعية عن تحقيق أهدافها فى مجال الممارسة فإن لابد من الأخذ بالفكرة التى مؤداها أنه من الممكن أن نستخدم كل النظريات المتاحة أو العديد منها معاً أو أن نختار أجزاء من تلك النظرية نستخدم معاً فى شكل تجميعى لكى تزودنا بنظرية شاملة تحتوى مكونات خاصة بنظرية الخدمة الإجتماعية.

وفى إطار ماسبق نلاحظ مايلى :

- ١- ووجهة النظر الإنتقائية يتم من خلالها الإنتقاء من بين المهارات والمعارف والقيم المناسبة للأخصائى الإجتماعى والتي تقدم له الأساس الآمن للقيام بأدواره أثناء الممارسة.
- ٢- والعديد من نظريات الخدمة الإجتماعية التى يتم إنتقائها تشتمل على نظريات أخرى مثال على ذلك النظرية النفسية الإجتماعية تشتمل على نظرية العلاج الأسرى - نظرية الدور - ونظرية الإتصال.
- ٣- ويجب عند استخدام النظرية الإنتقائية أن يتم التدريب الكافى على كيفية إستخدامها.
- ٤- ويجب أيضاً أن تكون النظرية الإنتقائية متطابقة تماماً لعمل الأخصائى

الإجتماعى (أى يتم الإنتقاء من بين النظريات ذات الصلة الوثيقة بعمل الأخصائى الإجتماعى داخل مجال معين والتي تفيد فى عمله).

ثالثاً- شروط النظرية العلمية ومكوناتها وخصائصها وأهميتها:

الجانب الأول : الشروط الأساسية :

أهم الشروط التى يجب مراعاتها مايلى :

(١) الإيجاز: بمعنى أن تكون النظرية موجزة فى التعبير عن الحقائق التى تشتمل عليها.

(٢) الشمول: أن تكون النظرية متضمنة على جميع الحقائق التى تنطوى عليها وأن تفسر أكبر عدد من الظواهر.

(٣) التفريد: بمعنى أن النظرية يجب أن تنفرد بتفسير الحقائق التى تشتمل عليها أى لا يوجد نظرية أخرى تفسر نفس الحقائق التى تفسرها.

(٤) القدرة على التنبؤ: يجب أن تساعد النظرية العلمية على التنبؤ بما يحدث للظواهر المختلفة قبل حدوثها، وكلما كانت تلك التنبؤات صحيحة كلما كانت النظرية أكثر قوة و يقيناً.

الجانب الثانى أهمية وضع النظريات :

يتضح أهمية وضع النظريات فى اطار مايلى :

١- تعد النظرية الموجهة لتحديد البيانات والمعلومات.

٢- تقديم منطقية العلاقات بين المتغيرات من أجل الوصول إلى تعميمات محددة.

- ٣- القدرة على التنبؤ بالظواهر والموضوعات.
 - ٤- تستخدم فى التفسير والتحليل المناسب للعلاقة بين المتغيرات المختلفة.
 - ٥- تفيد النظرية فى تكوين بناء نظرى يفيد فى زيادة المكونات المعرفية عن الظواهر والموضوعات البحثية.
 - ٦- وصف طبيعة الظواهر أى وصف الواقع الأساس للظواهر.
 - ٧- حل المشكلات فالعلم له كثير من المشكلات التى تؤلف بدورها تساؤلات رئيسية تحاول إيجاد حلول كافية يمكن التوصل إليها عن طريق النظرية ووضع أنسب الحلول لها.
 - ٨- الإقتصاد فى التفكير: حيث أشار بوهيم (Behom) إلى أن النظرية تعين على الاقتصاد فى التفكير وذلك بربط أعداد كبيرة من القوانين التجريبية بشكل استنباطى يجمع مصطلحات قليلة.
 - ٩- الفهم: أى فهم الظواهر التى تكون عوناً لمعرفة سلوك كل من الأشياء الكبيرة والأشياء المتناهية فى الصغر.
 - ١٠- التفسير والتنبؤ: أى تفسير الحوادث المختلفة لهذا الكون مما يجعل التفسير هدفاً جوهرياً بالنسبة لها.
- الجانب الثالث: خصائص النظرية**
- ونتعرض لأهم الخصائص على النحو التالى:**
- ١- التجريد:
- يفهم التجريد بوجه عام على أنه حرية العقل الإنسانى فى عملية بناء النظريات العلمية والتى بدورها ليست على درجة واحدة من التجريد.

فالتجريد يبحث الشئ بصورة عامة بغض النظر عن صفاته الخاصة وأهميته
تكمّن في صياغتها للتصورات والبديهيات النظرية.

٢- الاتساق والتماسك:

النظرية العلمية يجب أن تكون متسقة متماسكة منطقياً والاتساق - Consistency
يعنى ترابط الأفكار والتصورات مع بعضها البعض في بناء محكم.

أما التماسك فيعنى أن بناء النظرية يتبع القوانين المنطقية ثم يجب أن تكون
متماسكة منطقياً حيث يؤكد هارى Harre أن التماسك هو أحد أهداف العلم.

٣- البساطة والجمال:

ليس المقصود بالبساطة هي سهولة الفهم ولكن تحديد النظرية بأقل عدد
ممكّن من متضمناتها. أى أن سهولة الفهم أمر ذاتى يختلف بين شخص إلى
آخر. والبساطة تتضمن عدداً قليلاً من التصورات والبديهيات أما جمال النظرية
فهو قريبها من الواقع وبساطة نتائجها.

٤- إنتقاء الوقائع:

لا تتعامل النظرية العلمية مع موضوعات جامدة بل تتعامل مع أحداث
ووقائع متغيرة ومتنوعة وهي تتقدم عن طريق التغيير والإنتقاء Variation and
Selection لا عن طريق التعرف على صدق ملاحظات جديدة وإدراكها إدراكاً
واعياً.

٥- التراكم:

لا تولد النظريات العلمية فجأة، ولا تموت أبداً، إنما تتألف النظريات القديمة
مع الحديثة في تواصل مستمر لاستحداث نظريات أكثر دقة وصلابة، ويشهد
بذلك تاريخ العلم.

فالتراكم فى العلم هو اتصال العلم كحلقات تشيد نظرياته بعضها فوق بعض، ولاتلغى النظرية الحديثة سابقتها القديمة، بل تعدلها وتطورها، فالتوصل إلى نظريات علمية يعتمد على نظريات أجيال سابقة.

٦- الارتباط فى النظرية والقابلية للامتداد:

يتمثل الارتباط فى ترابط عناصر النظرية التصورية والبديهية والارتباط يتمثل فى ارتباط النظرية بالنظريات القديمة التى تخلىنا عنها بسبب أن تعميماتها أقل. لذا فإن النظرية العلمية قابلة للامتداد والتواصل. فالنظرية الحديثة تكون مجموعة متكاملة من النظريات السابقة.

٧- التقريب:

أى أن النظريات العلمية غير نهائية بل هى والقوانين والمبادئ والتعميمات العلمية تسيطر عليها فكرة التقريب Approximation من أولها إلى آخرها لأن النظرية مستخلصة من التجارب والقياس وكل تقدم يحدث فى التجارب والقياس يؤدى إلى تعديل النظرية.

٨- التفاعل الإجتماعى:

إن الكشف العلمية المستقرة هى حصيلة تفاعل بين عاملين: بيئة إجتماعية مهيئة لها، وفردية تتميز بالعبقرية تظهر فى الوقت المناسب والفارق الوحيد بين تأثير هذين العاملين يرجع إلى أن أحدهما جماعى والآخر فردى فحين تتوافر الحاجة الإجتماعية لا يكون من الصعب على المجتمع أن يجد العبقرية القادرة على تلبية تلك الحاجة.

٩- استخدام الخيال:

على المنظرين أن يطلقوا العنان للخيال فهو من معايير الحرية فى البحث

العلمى فالخيال ليس رحلة غير متوقعة النتائج فى البحث العلمى ولكنه ضرباً من ضروب صياغتها. فالفرض العلمى أساساً إلا تخمين أو حدس مباشرة، وهو بدوره يعتمد على الخيال.

الجانب الرابع: المكونات النظرية

تتكون أى نظرية علمية اتبعت خطوات المنهج العلمى من المكونات الأساسية الآتية:

١- المفاهيم كوسيلة رمزية تعبر عن معانى معينة وهى عبارة عن مصطلحات مرتبطة بالظاهرة أو الموضوع.

٢- المتغيرات الأساسية فى موضوع الدراسة والمتغيرات عبارة عن حقائق يسعى الباحث للزكد من صحتها ومعرفة طبيعة علاقتها مع بعضها.

٣- القضايا هى جوانب تختلف حولها الآراء ولم نصل إلى آراء محددة بالنسبة لها وتحتاج إلى اختبار حقيقة مضمونها ويمكن أن توضع فى شكل من الأشكال الآتية:

أ- الفروض

ب- التساؤلات التى تطرح الموضوعات والقضايا الهامة فى النظرية.

٤- الأشكال مثل الشكل السلبى، القوانين، الشكل الإحصائى وغيرها.

رابعاً- أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية:

يمكن أن نحدد أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية على النحو

التالى:

الجانب الأول: أهمية النظرية فى الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بالنسبة للممارس المهنى :

ويمكن أن نوضحها من خلال الجوانب التالية:

١- يستطيع الممارس من خلال الارتباط بنظرية الممارسة أن يضع خطة علاجية محددة المعالم مرتبطة بأسس نظرية واضحة بالرضاافة إلى المضمون النظرى لتلك النظريات يفيد الممارس فى وضع موجهات للممارسة والتنبؤ بالنتائج المكنة . حيث أن الممارسة بدون نظرية للممارسة المكونة لها تستند على اجتهادات ذاتية وتبقى فى مجال التخمين والإستجابة والتنبؤ بالنتائج الممكنة. حيث أن الممارسة تعتمد فى هذا الموقف على الانطباعات الشخصية.

٢- تفيد نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بالنسبة للممارس من حيث التعرف على المواقف الجديدة والفهم والتفسير للعوامل المرتبطة بهذه المواقف وبالتالي يستطيع الممارس فى ضوء النظرية الجديدة أن يحدد المفاهيم يمكن أن تستخدم فى تفسير مكونات الموقف الذى يواجهه الممارس.

٣- يمكن الإستفادة من نظرية الممارسة من حيث إيجاد الاتساق بين مدخلات الممارسة والمخرجات الخاصة بها لأن النظرية ترتبط بمواقف محددة من الخدمة الإجتماعية وتوجه الممارس نحو أساليب معينة خاصة بالتدخل المهنى للخدمة الإجتماعية مثل نظرية الأزمة وسيكولوجية الذات ونظرية الأنساق.

٤- استخدام الممارس لنظرية الممارسة يساهم فى التعرف على ما هو مختلف وما هو متشابه بالنسبة لمواقف الممارسة والخبرات السابقة والمتقدمة الخاصة بها بالإضافة إلى نظرية الممارسة توفر هوية الموقف والوحدات المرتبطة به مما يجعلها نظرية مرتبطة بمواقف محددة ووحدات معينة

وبيئة واضحة المعالم.

الجانب الثانى: أهمية نظرية الممارسة بالنسبة لمجالات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية:

وتساهم نظرية الممارسة فى ربط مجالات الممارسة المختلفة فى التطور العلمى والتقدم فى البحوث والدراسات والإستفادة منها بما يحقق أهداف تلك المجالات هذا بالإضافة إلى أن مجالات الممارسة يمكن تطور العمل فيها عن طريق إيجاد مواقف متعددة ترتبط بنظريات الممارسة وتدعم تكوين بناء نظرى يسمح بنشر ما تقوم به الخدمة الإجتماعية ونقل المعرفة والمهارة الخاصة بها إلى آفاق جديدة مع تقديم الأدلة الكافية التى توضح مضمون هذه الممارسة والمكونات الخاصة بها.

الجانب الثالث: أهمية نظرية الممارسة فى البناء النظرى للخدمة الإجتماعية:

تهتم نظرية الممارسة بالمكونات الأساسية لأى نظرية علمية مثل الفروض والمفاهيم والحقائق الدراسية المختلفة وبالتالي تساهم نظرية الممارسة فى تكوين تلك المكونات العلمية وإيجاد العلاقة بينها واستخدامها فى تطوير البناء النظرى وبناء مكونات جديدة يمكن أن توجه الممارسة وتختبر مدى فاعليتها وتقويم الأدوار المرتبطة بها هذا بالإضافة إلى أن البناء النظرى الحالى يمكن أن تهتم به نظرية الممارسة أما أن يثبت أهميته أو يعدل فى مضمونه أو يضاف إليه مكونات معرفية جديدة وهذا يساهم فى زيادة التراكم المعرفى من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

الجانب الرابع: أهمية نظرية الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بالنسبة للدراسات والبحوث والتجارب المرتبطة بالخدمة الإجتماعية:

ويمكن أن نحدد هذه الأهمية من الجوانب التالية:

١- يمكن الإستفادة من نظرية الممارسة فى إجراء بحوث جديدة تستنبط من نظرية الممارسة السابقة وتساهم فى تكوين نظرية ممارسة جديدة.

٢- يتطلب الأمر فى بعض المجالات والمواقف ضرورة إجراء التجارب التى تختبر الفروض الخاصة بنظرية الممارسة أى أن نظرية الممارسة تساهم فى إجراء التجارب والبحث و من أجل اختبار ما تتضمنه من فروض واستحداث مناهج جديدة والعمل على إيجاد العلاقة بين المتغيرات التى ترتبط بها تلك النظريات.

٣- تساهم نظرية الممارسة فى نقل التجارب والدراسات والبحوث المتعلقة بها من الجانب البحثى إلى الجانب التطبيقى من أجل اختيار ما جاء فى تلك المكونات والتأكد من امكانية الاستفادة منها فى الممارسة المهنية.

٤- تساهم الدراسات والبحوث والتجارب المرتبطة بنظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بتوجيه الإهتمام نحو التطبيق المهنى بالإضافة إلى تحليل الممارسات المتوفرة فى الميادين المختلفة والعمل على إيجاد العلاقة بين النظرية والتطبيق.

٥- تساهم نظرية الممارسة فى تأكيد مصداقية البحوث والدراسات والتجارب فى مجالات الخدمة الإجتماعية من خلال ارتباط هذه الدراسات النظرية بجوانب عملية وجوانب تطبيقية مما يؤكد موضوعية الممارسة وارتباطها بموجهات علمية ومهنية.

خامساً- تصنيف نظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية:

- ١- تصنيف النظريات طبقاً للتدخل المهنى.
 - ٢- تصنيف النظريات طبقاً لمجالات الممارسة.
 - ٣- تصنيف النظريات طبقاً لمقومات الممارسة.
 - ٤- تصنيف النظريات طبقاً للجوانب الجزئية والكلية.
 - ٥- تصنيف النظريات طبقاً للمواقف التقديرية.
- ويمكن تفصيل التصنيفات كالتالى:

١- تصنيف النظريات طبقاً للتدخل المهنى:

وهى تلك النظريات التى تركز على استخدام الإجراءات المنهجية والمهنية الخاصة بكل الأنشطة والأعمال والأفعال التى يقوم بها الأخصائى الإجتماعى من خلال اتباع أساليب فنية ومهنية بالإضافة إلى التوقعات المختلفة للأدوار التى يمكن أن يقوم بها الأخصائى الإجتماعى فى إطار المواقف المهنية فى هذا المجال وتوضح النظريات كيفية التدخل المهنى لمواجهة المشكلات وتحديد ممارسة الأدوار المهنية من أجل تحقيق أهداف التدخل المهنى.

ومن أجل تحقيق المساعدة وتقويم فاعليتها من الضرورى أن نراعى بأن نظريات التدخل المهنى فى الممارسة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمواقف التى تتطلب فيها ضرورة التدخل لتحقيق عملية المساعدة.

ويمكن أن نعرض بعض من أنواع نظريات التدخل المهنى المناسبة فى هذه

المجال:

- أ- نظريات التدخل العام أى تلك النظريات التى تهتم بكيفية التدخل المهنى مع كافة الوحدات سواء الفردية أو الجماعية أو المجتمعة كما يطلق عليها

البعض نظرية الممارسة العامة.

ب- نظريات التدخل المرتبطة بالمواقف الخاصة وهى تلك النظريات المرتبطة بالمشكلات أو المواقف الخاصة والتي تبني عليها تلك النظريات، وهناك نظرية للممارسة مع الأطفال بالمؤسسات خاصة بالأطفال المنحرفين، وهناك نظرية خاصة بالعمل مع الشباب، وبالتالي تتكون مجموعة من النظريات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمضمون التدخل فى مواقف محدودة.

ج- نظريات التدخل المرتبطة بالمجالات النوعية حيث أن هناك مجالات يتطلب الأمر فيها وضع نظريات تتعلق بطبيعة الممارسة فى هذا المجال وفى إطار ذلك ترتبط هذه النظريات بنموذج معين للتدخل المهني طبقاً لطبيعة المواقف التي تتعامل معها تمثيلاً مع نظام التدخل الذي ترتبط به هذه المؤسسة.

٢- تصنيف النظريات طبقاً لمجالات الممارسة:

حيث يوضح هذا التصنيف أن الممارسة تختلف من مجال إلى آخر ولكنها أى هذه المجالات تضع توقعات واضحة لما يجب أن يقوم به الأخصائى وتحاول هذه المجالات أن ترتبط بنظرية واحدة أو عدة نظريات خاصة بها تحقق عن طريقها التفاعل مع البيئة مثل النظريات المرتبطة بالأزمة.

كذلك التعرف على ما هى الأنساق المتفاعلة فى حياة الإنسان مثل نظرية الأنساق وعلينا أن ندرك أن معظم المجالات قد تحتاج إلى نظريات للممارسة فنجد أن المجال الأسرى قد يتطلب سيكولوجية الذات والنظرية السلوكية ونظرية العلاج الأسرى أى أننا لا نهتم بنوع المجال فقط ولكننا نرتبط أيضاً بالموضوعات والمواقف التي يهتم بها هذا المجال.

٣- تصنيف النظريات المرتبطة بمقومات الممارسة:

والمقصود بمقومات الممارسة هي كافة العناصر التي يتطلب الأمر ضرورة تفيدها واستخدامها لأنها تحقق مضمون وأهداف الممارسة من خلال هذه المقومات ولذلك يمكن أن نحدد أهم النظريات في هذا المجال كما يلي:

أ- نظريات الممارسة المتعلقة بالعمل مع الأفراد من بين هذه النظريات نظرية التركيز على المهام وحل المشكلة والنظريات التي يمكن أن تركز على الفرد بصفة خاصة من نظريات الممارسة.

ب- نظريات الممارسة الخاصة بالعمل مع الجماعات أي التي تركزت على العمل مع الجماعات كوحدة قائمة بذاتها، ومن بين هذه النظريات (النظرية النفسية - الإجتماعية - التبادلية - السلوكية).

ج- نظريات الممارسة الخاصة بالعمل مع المجتمعات المحلية مثل (نظرية جاك روثمان ... إلخ).

د- نظرية الممارسة المرتبطة بالموضوعات والمواقف التي تمارس عن طريقها الخدمة الإجتماعية مثل (التفاعل - التنمية).

٤- تصنيف النظريات وفقاً للجوانب الجزئية والكلية:

هناك نظريات تركز على جوانب جزئية خاصة بالممارسة في الخدمة الإجتماعية وتكون أكثر تخصصية وهناك نظريات للممارسة تتكون من موجهات عامة للتدخل المهني ومبادئ أساسية يرتبط بها الممارس في أي وقت أو مجال يعمل فيه فهي غير محددة.

ويستطيع الباحث أن يحدد نوعية النظرية التي يتطلب الأمر الإستعانة بها (جزئية أو كلية) طبقاً للهدف من استخدام تلك النظرية.

هـ- تصنيف نظريات الممارسة طبقاً للمواقف التقديرية :

يهتم هذا النوع من النظريات بدراسة وفهم الموقف والتعرف على الإجراءات والرموز الخاصة به وتوضح هذه النظريات الجوانب التي تأثرت بالمشكلة أو الموقف وكيفية الوصول إلى وصف عام للموضوع وللموقف وتقدير هذه الجوانب في ضوء نظرية الممارسة.

سادساً- الموجهات الأساسية لبناء نظرية الممارسة في طريقة العمل مع الجماعات:

الموجهات هي: المفاهيم - الحقائق - الخبرات - ونتائج الدراسات والبحوث التي تمثل المضمون العلمي والمهني لنظرية الممارسة وهذه الموجهات تأخذ أشكال مختلفة مثل (التعريف - المفاهيم - التطبيقات الميدانية للحقائق النظرية).

أهم الموجهات التي ترتبط ببناء نظرية الممارسة:

١- المفاهيم الأساسية لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في طريق العمل مع الجماعات فهذه المفاهيم تتبع أساساً من المهنة ومكوناتها مما يسهل تحديد هذه المفاهيم وكيفية الاستفادة منها مثل مفاهيم التفاعل - البرنامج - القيادة - التدخل المهني وغيرها.

٢- من الموجهات التي ارتبطت بها نظرية الممارسة (الممارسة العلاجية) سواء في خدمة الفرد أو خدمة الجماعة.

٣- من الموجهات التي ارتبطت بها نظرية الممارسة (استخدام خبرات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات) حيث تسهم هذه الخبرات في الارتباط بالمكونات الأساسية لنظرية الممارسة مثال ما قدمه وليم شوارتز "William Shwartz" (اسلوب المساعدة المتبادلة) وشارلز جارفين "Charles Garven" حول المهنية واستخدامها في العمل مع الجماعات.

٤- من الموجهات التي ارتبطت بها نظرية الممارسة (المكونات النظرية المرتبطة بالخدمة الإجتماعية التي ظهرت في الدراسات والكتابات المختلفة) مثال كتاب بيرلمان "Barlman" الذي تضمن الممارسة العلاجية على أساس نظرية الدور، كتاب بارات "Barat"، ركز على سيكولوجية الأنا وكتابات كينيث ريد "Kenth Red" حول الاتجاهات الإكلينيكية في خدمة الجماعة أى أن هذه الكتابات التي ظهرت في الستينات وبعدها أثرت في بناء نظرية الممارسة تأثير واضح.

٥- من الموجهات التي ارتبطت بها نظرية الممارسة (الأنشطة البحثية) مثال نموذج التدخل المهني لماكس سيانيو ونموذج العلاج القصير للعالم ستيل. لذا فإنه يمكن الاستفادة من الأنشطة البحثية المختلفة في بناء نظرية الممارسة والرتباط بالحقائق التي جاءت في تلك البحوث المتخصصة.

٦- من الموجهات التي ارتبطت بها نظرية الممارسة (التراكم المعرفي النظري في أدبيات البناء النظري لطريقة العمل مع الجماعات) هذا التراكم المعرفي الذي تم تكوينه واستخدامه في العمل مع الجماعات من خلال العمل على إيجاد الروابط الواضحة بين هذه النظريات للوصول إلى بناء نظري يفيد في بناء نظرية الممارسة في طريقة العمل مع الجماعات.

٧- من الموجهات الأساسية التي ارتبطت بها نظرية الممارسة (النماذج والتجارب العلمية في مجالات الممارسة) يقدم بعض الممارسين نماذج مهنية في العمل مع الجماعات مثل هومانز "Homans" في أساليب التفاعل وخبرات ميدانية يمكن الاستفادة منها. كما يقوم البعض الآخر من الممارسين ببعض التجارب باستخدام تصميمات تجريبية مختلفة يمكن الاستفادة منها أيضاً فنتائج هذه الخبرات الميدانية والتجريبية تؤدي إلى عائد معرفي وخبرات جديدة يمكن أن يستفاد منها في تكوين نظرية

الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات.

أهم مكونات الإطار العام لتطبيق نظريات الممارسة:

وتتضمن أهم المكونات مايلى:

(١) تحديد الأهداف الأساسية لاستخدام نظرية الممارسة:

حيث هناك نظريات تقديرية خاصة بالممارسة وهناك نظريات تتعلق بالتدخل المهني، ونظريات خاصة بالتفسير ونظريات خاصة بالتحليل للبرامج ومواقف التدخل المهني .. فمثلاً إذا كان الهدف التعرف على مدى تأثير التدخل المهني.. يمكن استخدام نظرية سيكولوجية الذات، أو نظرية الدور.

(٢) تحديد نوع المشكلة أو الموقف الذى سوف نطلق فيه نظرية الممارسة:

هناك مشكلات فردية تصلح فيها نظرية سيكولوجية الذات، أو نظرية الدور وهناك مشكلات متعلقة بالتفاعل بين الأفراد يمكن استخدام النظرية التبادلية. إذن نوع الموقف أو المشكلة هو المبرر للأخصائى أو الممارس لاستخدام نظرية دون غيرها.

(٣) تحديد المكونات النظرية التى ترتبط بطبيعة النظرية وأهمية استخدامها:

ومن هذه المكونات:

(أ) المفاهيم المستفادة من النظرية: حيث يفسر المفهوم المعانى الواضحة التى تفسر وتحلل جوانب المشكلة.

(ب) الحقائق الأساسية التى جاءت فى النظرية: وهى الجوانب التى يتكون منها الموقف أو المشكلة.

(ج) الفروض التي تم التوصل إليها في إطار هذه النظرية: فالفروض هي عبارة عن مجموعة من المتغيرات يرتبط كلاً منها بالمتغير الآخر.

(د) ارتباط النظرية بنظريات عملية أخرى: مثال (نظرية الدور تتضمن في داخلها نظرية النسق).

٤) تحديد جوانب التدخل المهني التي ترتبط بالممارسة المهنية في العمل مع الجماعات و، من هذه الجوانب:

(أ) تحديد هدف التدخل المهني الذي يركز فيه الأخصائي على تحقيق التغيير للفرد أو للجماعة أو المجتمع.

(ب) تحديد وسائل التدخل الأساسية التي يمكن استخدامها في إطار نظرية الممارسة.

(ج) تحديد أساليب التدخل المهني وذلك عن طريق الأخصائي نفسه.

(د) تحديد كيفية متابعة وتقويم التدخل المهني.

٥) تحديد النتائج المتوقعة من تطبيق نظرية الممارسة:

وهذه النتائج تكون مرتبطة بما يلي:

(أ) تأثير التدخل المهني على شخصية العميل وسلوكه وتصرفاته المختلفة.

(ب) توقعات التدخل المهني بالنسبة للأخصائي ومدى قدرته على استخدام مهاراته وتوظيف معارفه المتعددة والتلاحم الواضح بين المعرفة والتطبيق.

(ج) توقعات التدخل المهني بالنسبة للمؤسسة ومدى ارتباط هذا التدخل بوظيفة المؤسسة.

(د) توقعات التدخل المهني بالنسبة لاستخدام الوسائل والأدوات المهنية وإمكانية توظيفها بما يحقق أهداف الممارسة وتكوين نظرية ممارسة

جديدة يستفاد بها فى مجال الممارسة.

٦) تكوين النظرية من حيث مدى تحقيق الأهداف الأساسية للممارسة وارتباطها بالمشكلة والمؤسسة وإمكانية بناء مكوناتها بطريقة يسهل تطبيقها:

حيث يتم إخضاع هذه المكونات للبحث والتوظيف والاستخدام الواعى فى مجالات الممارسة التى تتعلق بالعمل مع الجماعات على اختلاف أنواعها حتى أن تلك النظرية تسعى إلى تحقيق ما يلى:

(أ) توجيه الممارسة.

(ب) تحديد أساليب التدخل المهنى.

(ج) إمكانية الوقوف على العائد الكمى والكيفى.

(د) الارتباط بين المكونات النظرية والتطبيقية.

سابعاً - الخصائص الأساسية فى نظرية الممارسة

أهم الخصائص التى تميز نظرية الممارسة وهى:

١- يميز نظرية الممارسة أنها تعتمد فى بنائها النظرى على الدراسات والبحوث حيث ترتبط الدراسات والبحوث بواقع الممارسة فهى خبرة واقعية ويدورها تشكل جانب أساسى فى تكوين نظرية الممارسة.

٢- تتميز نظريات الممارسة بتراكمية المعرفة والخبرة أى أن نظريات الممارسة تتطور من مرحلة إلى مرحلة أخرى مع تطور الدراسات والبحوث التى يتم إجرائها فى مجالات الممارسة الخاصة بالعمل مع الجماعات.

٣- تتميز نظريات الممارسة فى الخدمة الإجتماعية بفعالية أكثر من النموذج

النظري التقليدي في الطرق المختلفة مما يجعلنا نهتم ببناء نظرية خاصة بطريقة العمل مع الجماعات.

٤- طبيعة ممارسة العمل مع الجماعات ومدى واقعية وفعالية مضمونها وهل تتعامل مع مواقف ومشكلات واضحة ومحددة ولا تتعامل مع التغييرات والظواهر غير المحددة مما يجعلها تحدث التغيير المناسب في العضو والجماعة وذلك وفق ما تساهم فيه نظريات الممارسة.

٥- تتميز نظريات الممارسة بأنها تتيح الفرصة لأعداد تقنيات وإجراءات مرتبطة بالموقف وتلتزم بهذه التقنيات من خلال برامج وخطط التدخل المهني.

٦- تتميز نظريات الممارسة بأنها ترتبط بالمواقف العملية التي تتعلق بوحدة العمل فهي توضح المواقف التي تقل فيها فاعلية الممارسة وكيف يمكن مواجهتها؟

٧- تتميز نظريات الممارسة بأنها قابلة للتعديل أو التغيير ولكنها لا تغير من المكونات الجوهرية إلا بعد فترة طويلة من استخدامها والتأكد من طبيعة ممارستها.

٨- تتميز نظريات الممارسة بأنها بسيطة وغير معقدة حيث يمكن استخدامها في مجالات الممارسة المختلفة.

٩- تتميز نظريات الممارسة بالقدرة على الاستفادة من العلوم الأخرى مثل العلوم البيولوجية - والسلوكية.

١٠- تتميز نظريات الممارسة بأنها تشكل حقائق متنوعة ومتغيرات متعددة تتعلق بوحدة العمل وارتباط هذه المتغيرات بطبيعة الممارسة في كافة طرق الخدمة الاجتماعية ومن بينها طريقة العمل مع الجماعات.

ثامناً- أهم جوانب الاستفادة من استخدام النظريات فى طريقة العمل مع الجماعات

يمكن الاستفادة من النظريات فى دراسة الموضوعات الآتية:

١- فهم الأفراد كأعضاء فى الجماعات:

يمكن وصف الأفراد والعمليات التى تؤثر عليهم داخل الجماعة والبيئة من خلال منظور النسق، حيث يتوفر إطار معرفى أساس يفسر من خلاله سلوك أعضاء الجماعة، حيث يهدف الأخصائيين الإجتماعيين إلى دعم الأداء الاجتماعى للأفراد، من خلال اختيار الإطار المعرفى الخاص بشرح وتوضيح طبيعة التفاعل بين العناصر البيولوجية والسيكولوجية وكذلك مكونات الثقافة الإجتماعية للسلوك البشرى وتطورها.

وقد لاحظ "فالck" أن الفرد يستطيع أن يعيش بمعزل عن الجماعة، وقد حلل ذلك فى ضوء تفسيره لمعطيات التحليل النفسى الاجتماعى للأفراد، من حب تحقيق الذات، الرغبة فى العلاقات مع باقى أعضاء الشبكات الإجتماعية، هذا بالإضافة إلى ما يمكن أن تقدمه لنا نظريتى سيكولوجية الذات والأنساق من إطار لفهم الأفراد فى الجماعات وفى سيكولوجية الذات يعطى العلماء أهمية فائقة لوظائف الذات، وفهم القوى الديناميكية التى تؤثر على استجابات الأفراد فى المواقف المختلفة التى يمرون بها فى بيئاتهم ومن الأمور التى قد يكون لها تأثير فى استجابات الأفراد أيضاً الخبرات الهامة التى اكتسبها الأفراد فى الماضى، حيث تحدد مدى قدرة الفرد على مواجهة الضغوط والتوترات المختلفة.

وتكتسب طريقة العمل مع الجماعات أهمية خاصة من خلال القدرة على

دراسة الأفراد من خلال الجماعات التي ينتمون إليها، باعتبار الجماعة تعتبر مرآة صادقة للفرد، يستطيع من خلالها أن ينقد ذاته، ويدرك قيمته بالنسبة للآخرين وتقييم قدرته على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة، وتأكيد الهوية الاجتماعية للفرد.

وهكذا نجد ضرورة الإهتمام بالعلاقات المتبادلة بين الأعضاء كخبرة أساسية في حياة الأفراد.

وهكذا يتضح لنا أن فهم الأفراد من خلال الجماعة إنما يتطلب معرفة بالمعطيات النظرية التي تساعد على فهم الأفراد من خلال دورة حياتهم، وكذلك أيضاً كيفية التأثير في البناء الجماعي وسلوك الأعضاء وسياقهم الاجتماعي.

٢- التفاعل الاجتماعي Social Interaction:

نعنى به تفاعل القوى الديناميكية التي تتصل بالأشخاص، وبالأفراد ومدى ارتباطه بتعديل السلوك والاتجاهات المختلفة للمشاركين في الجماعة.

وفي دراسة ميدانية لعملية التفاعل لخمس عشرة جماعة بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين وبعض علماء الاجتماع. وبعد ملاحظة حقيقية لأساليب الاتصال اللفظية وغير اللفظية استنتج "دوجلاس Douglas" أن التفاعل يعتبر العملية الأساسية للجماعة وأنه يتم من خلال عمليات الاتصال المستمرة بين أعضاء الجماعة فأى عمل يقوم به الفرد يكون بمثابة استجابة للآخرين ولذلك فتعتبر عملية الاتصال الجوهر الأساسي في عملية التفاعل، وهي عملية معقدة وتتضمن تبادل ونقل المعلومات والمشاعر والاتجاهات وكذلك استجابات الآخرين، ويتكون الاتصال من العمليات اللفظية وغير اللفظية، وتختلف موضوعات الاتصال باختلاف أهداف وأغراض الجماعات المختلفة، وتتوقف فاعلية الاتصال على مستويات التجانس بين أعضاء الجماعة في

المستويات الثقافية والاجتماعية واللغوية.

وتتعدد نماذج الإتصال، إلا أنه يمكن حصرها فى نمطين أساسين :

- أ- الإتصال المفتوح: ويشترك فيه جميع أعضاء الجماعة، ويتيح الفرص المتعددة لزيادة تفاعل الأعضاء، كما أنه يسهم فى تدعيم مشاركة الأفراد فى الحياة الاجتماعية. ويجب على أخصائى الجماعة أن يساعد الأعضاء ليدعموا هذا النوع من الإتصال حتى يستطيعون تحقيق كل من أغراضهم الشخصية وكذلك الأغراض العامة للجماعة.
- ب- الإتصال المغلق: ويتطلب ذلك مشاركة محدودة من جانب بعض أعضاء الجماعة تبعاً لنوع الخبرة السابقة، طبيعة الرسالة، ثقافة، ولغة كل من المرسل والمستقبل.

٣- غرض الجماعة Group Purpose :

لكل جماعة غرض محدد عام، بالإضافة إلى مجموعة من الأغراض الفرعية التى تسعى إلى تحقيق الغرض العام.

فعلى سبيل المثال نجد أن الهدف العام للأسرة واضح ومستقر ويرتبط بتوقعات المجتمع ويتلخص فى عمليات التنشئة الاجتماعية والحفاظ على القيم والمعايير الثقافية، هذا بالإضافة إلى أن أسرة تسعى إلى صياغة أهداف خاصة بها للوصول إلى تحقيق الهدف العام.

وتؤثر أهداف الجماعة فى اختيار الأعضاء، أنماط الإتصال التى تنمى معايير الجماعة، أنشطة الجماعو، وكذلك المعايير التى يتم بواسطتها تقييم الأعضاء والجماعة. كما تسهم تلك العمليات فى إيجاد الوسائل التى تحفز الأعضاء لإنجاز أهدافهم.

ويضمن غرض الجماعة الأغراض الخاصة للجماعة والتى وضعت بمساعدة

الأخصائي وطبقاً لوظيفة وأغراض المؤسسة.

والغرض مفهوم دينامي لا استاتيكي والغرض يعتبر مرحلة نهائية تعبر عن رأى غالبية أعضاء الجماعة كما يتضمن الغرض أيضاً رغبات واحتياجات الأعضاء والتي تعبر عنها عملية التفاعل داخل الجماعة.

وكلما كانت الجماعة سعيدة بإنجازها، وكلما شعر أعضائها بفاعلية الجماعة فإن ذلك يعنى أن هناك اتفاقاً بين أغراض الأعضاء والغرض العام للجماعة.

٤- الروابط الإنفعالية والاجتماعية Socioemotional Types :

إن غرض الجماعة وطبيعة التنافس بين أعضائها توضح نمط الجماعة وقدرتها على النمو، الأمر يشير إلى مدى فاعلية قوى التقبل والنبذ بين أعضاء الجماعة وتأثيرها في مدى جاذبية الجماعة لأعضائها، كما أن نمط الإتصال داخل الجماعة يعكس طبيعة تلك الروابط بين أعضائها، ويتضح ذلك من خلال الوسائل اللفظية وغير اللفظية والتي يستخدمها الأعضاء للتعبير عن مشاعرهم.

وقد أشارت " هيلين فيليبس Helen Phillips " إلى ذلك عندما قررت أن أى علاقة إنسانية تتضمن جانباً انفعالياً بين أطراف هذه العلاقة.

وهناك احتياجات أساسية بداخل كل عضو مثل: التأثير، الضبط، الإحتواء، التساند، تؤثر في تكوين تلك الروابط الإنفعالية بين الأعضاء. وعلى ذلك فإن كل عضو يختلف عن غيره في الرغبة في تكوين تلك الروابط. وكذلك أيضاً يختلف الأفراد في مدى قابليتهم للتحكم في الآخرين أو التحكم من الآخرين وأيضاً الاختلاف في مدى الرغبة في تكوين علاقات مع الغير أو الميل للعزلة. كما يختلف الأفراد عن بعضهم البعض بالنسبة لاتجاههم نحو التأثير أو التأثير بالآخرين، وكذلك أيضاً بالنسبة لرواد فعل الأفراد تجاه بعضهم يمكن أن تكون

متبادلة أو غير متبادلة.

كما يرى البعض أن تلك الروابط تتحدد في ضوء: التبادل توازن القوى والعلاقات التأثيرية.

وتعتبر الوسيلة التي تتم بها تلك الروابط بين الأعضاء إنما تعتبر حجر الزاوية في العملية الجماعية والعلاقات الإنسانية، تتسم بأنماط إيجابية مثل الحب ، التأييد ، التعاطف ، الود ، والتي من شأنها أن تدعم تلك الرقابة بين الأفراد، كما تتسم هذه العلاقات بأنماط سلبية مثل الكراهية ، النبذ ، الخوف ، النقد ، التغالي ، والتي من شأنها أن تقلل من هذه الروابط.

وعليه فإن هذه الروابط أن تؤثر في مدى تقدم ونمو الجماعة، الأمر الذي يحتم على أخصائي الجماعة العمل على دعم هذه الروابط من خلال مساعدة الأعضاء على الاستفادة من بعضهم البعض عن طريق تكتيك المعركة المتبادلة.

٥- المكانات والأدوار Status and roles :

تحدد مكانة العضو تبعاً لوضعه بالنسبة لبقية الأعضاء داخل الجماعة وتحدد هذه المكانات من خلال التقويم التي يقوم بها أعضاء الجماعة، على أساس مدى فاعلية وأهمية العضو. وعليه فإن هذه المكانة قد تختلف وتتغير باختلاف المواقف التي يمر بها الأعضاء أثناء عملية التفاعل الجماعي التي تمر بها الجماعة، وكذلك قد تتوقف مكانة العضو داخل الجماعة على مكانته في المجتمع نتيجة لوضعه الإقتصادي أو التعليمي أو الإجتماعي. ويرتبط مكانة كل عضو بخبراته السابقة والتي مرت به قبل عضوية الجماعة، وكذلك بالتراث القيمي والثقافي الذي نشأ عليه.

ويختلف الأساس القيمي لترتيب المكانات بين الأعضاء سواء من جانب الأخصائي أو الأعضاء أو البيئة المحيطة.

وتعكس مكانة العضو في الجماعة مدى قدرته على التأثير في الآخرين وإسهاماتهم في الجماعة، ومساعدته الغير.

أما مفهوم الدور فيشير إلى أنواع السلوك المتوقع الناتج عن التفاعل من شخص يشغل مكانة في الجماعة وبين آخر يشغل مكانة متبادلة، فمثلاً لا يوجد دور القائد بدون دور التابع، وحيث أن الشخص الذي يقوم بالدور له شخصيته المتميزة وله توقعاته لأدوره، فإن سلوك الشخص في الدور سوف يتضمن مزيجاً من ميوله واتجاهاته، توقعاته بالدور المرتبطة وتحدد مكانة العضو والأدوار التي يمكن أن يلعبها داخل الجماعة التي ينتمي إليها وبالتالي فإن عملية التوقعات المتبادلة بين الأعضاء تصبح واضحة ويسيرة. وتتغير تلك الأدوار بالعوامل الثقافية والاجتماعية التي تؤثر في بيئته الاجتماعية وبالتالي فإن الأدوار تتسم دائماً بالدينامية والتغيير وتحدد أدوار العضو في الجماعة طبقاً لعلاقته بزملائه وكذلك بأخصائي الجماعة، وبمقدار مساهمته في رنجاز الأهداف العامة. وكلما استقرت الأدوار داخل الجماعة كلما سهلت عملية التوقعات المتبادلة بين الأعضاء.

٦- الجماعات الفرعية أو العشيرات Subgroups :

تنبثق من كل جماعة كبيرة جماعات فرعية يرتبط أفرادها وجدانياً ونفسياً وتجمعهم معاً دوافع وأهداف مشتركة يريدون تحقيقها والوصول إليها، ومن أشهر الأشكال التي تتخذها هذه الجماعات:

١- الشكل الثنائي :

الذي يتخذ بدوره أشكال وصور عديدة:

أ- العلاقة الثانية المتساوية حيث يتساوى الاثنان في الاخذ والعطاء.

ب- العلاقة الودية (المتبادلة الوجدانية) حيث يعتبر أحد الاثنين باحثاً عن

شئ ما بينما يتحول الآخر إلى الشئ المرغوب فيه أو الموضوع الذى يهدف
الأول للوصول إليه.

ج- العلاقة التى تتسم بالسيطرة حيث يسيطر أحد الاثنين على الآخر عن
قبول ورضا،

د- العلاقة الماسوشية حيث يميل أحد الاثنين إلى العنف فى معاملة الأخير
بينما يستسلم الآخر لهذا العنف ويرضى عنه.

٢- أما عن العلاقة الثلاثية :

فهى تأتى غالباً بالتوتر والتنافر بين الاثنين وتوطد وتقوى العلاقة بينهما
أكثر مما كانت من قبل ظهور الطرف الثالث ويلاحظ من مناقشتنا للجماعات
الفرعية خطأ المثل الشائع الذى يقول «الطيور على أشكالها تقع، حيث ثبت
عملياً ونفسياً أن الأجسام المتنافرة تتجاذب بينما تتنافر الأجسام المتشابهة.

وهناك معايير معينة تمكننا من الحكم على سلوك الأشخاص فيقال أنه
مستهجن أو مقبول طبقاً لمخالفته، أو مطابقته لهذه المعايير وهذه المعايير
تختلف من مجتمع لآخر وهى التى يتشكل على أساسها الأفراد واتجاهاتهم
وطرق تعاملهم، والسلوك الفعلى فى المواقف المختلفة.

وهناك فرقاً بين «القاعدة والمعيار» فالقاعدة يفرضها الحاكم أو من يمثله من
السلطات الحاكمة بخلاف المعيار فهو الذى يقيس القيم الموجودة فى المجتمع.

٧- القيم والمعايير Values and norms :

هى التى تشكل الثقافة الخاصة بالجماعة وترتبط فى نفس الوقت بثقافة
المجتمع المحلى الذى يعيش فيه أعضاء الجماع. وتعتبر ثقافة الجماعة قوة
مؤثرة فى الجماعة ككل وكل عضو من أعضائها.

ويكتشف أعضاء الجماعة من خلال الاجتماعات بين بعضهم البعض وهنا

تكون محاولات الأعضاء مستمرة لإيجاد خلفية مشتركة يتحقق الترابط بين كل منهم مع الآخر، وتشترك الجماعات فى القيم والتقاليد المتصلة بالأنظمة العامة للمجتمع.

وتهدف الثقافة الخاصة بالجماعة إلى مقابلة احتياجات الأعضاء النفسية والاجتماعية، حيث تقوى القيم المتصلة بالذات، والتي تساعد فى إنجاز أهداف كل من الفرد والجماعة.

وتهدف هذه القيم والمعايير إلى تسهيل عملية التفاهم والاتصال بين أعضاء الجماعة، ويتعلم الأعضاء معايير الجماعة من خلال تعاملهم، بحيث تصبح هذه المعايير واضحة لكل أعضاء الجماعة.

غير أن القاعدة يمكن أن تصبح معياراً أو سلوكاً عاماً إذا تمسك بها الأكثرية وصارت مقياساً يحكم به على سلوك الأشخاص سواء بالقبول أو الرفض ويحكم تطور المعايير عاملين هامين:

١- الاتجاه السيكلوجى: ومد ارتباطه بالمقاييس والخبرات المكتسبة أو السائدة.

٢- مدى مسايرة هذه المعايير لما يفيد الجماعة فى تطورها بحيث تبقى المعايير التى تساعد الأفراد فى الرقى والتقدم والإمام.

بينما تتراجع المعايير التى تعرقل التقدم وتقف حائلاً بين المجتمع وتطوره فى الحياة، وقد توصل "شو Chaw" و"موسكوفيس Moscouisi" أن الشخص يكون أكثر ميلاً لمسايرة المعايير المسيطرة فى مجتمعه إذا كانت تدعمها القيم الدينية بحيث يشعر الشخص بهذا الضمير والصراع النفسى فى حالة مخالفتها سواء بينه وبين نفسه أو بينه وبين الناس.

كما أنه يكون لديه رغبة لمسايرة المعايير التى لا يشعر أن مسايرتها تضحية

كبيرة بآماله وأهدافه الخاصة.

وتأخذ المعايير صفة الثبات والرواج إذا مارسها الشخص عن حب واقتناع ولم تفرض عليه من الخارج وفرضها يجعله يتجنبها إذا أتيحت له الفرصة للهروب أو المراوغة عندما يزول أثر السيطرة الخارجية التي تجعل الأشخاص يقتنعون بفكرة معينة عن طريق (استخدام الضغط والقوة).

ويحاول الأشخاص الالتزام بالمعايير التي يسيطر عليها شخصيات لها من الأهمية في المجتمع، كما يحاول الشخص بقدر المستطاع أن يبتعد عما يعارضه من انتقادات مع الآخرين، أو يجعله يشعر بعذاب الضمير إذا خالف معيار ديني أو خلقى يتفق عليه أفراد المجتمع.

ويوضح كل من "باليجولبال وفاس Balgal Vassil" أن البيئة التي توجد فيها الجماعة لها تأثير قوى على تصرف الأشخاص والكراهية للسلطة، ويحدث الصراع أساساً نتيجة اختلاف المعايير القديمة والحديثة ومن الملاحظة أن المعايير قد تتحول إلى عقبة في طريق التقدم والرخاء للأشخاص في المجتمع.

وبقاء الجماعة يعتمد على إلتزامها بتطوير وقبول المعايير التي تحكم سلوك الأعضاء، مثل الجماعات التي تستخدم الضغط على أعضائها غير الملتزمين بمعايير الجماعة من خلال المتغيرات الحقيقية والوسائل المباشرة (الثواب والعقاب).

٨- النزاع والصراع Pension & Ocnflict :

يرى علماء النفس الإجتماعى أن النزاع والصراع من أهم العمليات الجماعية وتقابل علميات التعاون بين الأفراد، وبالتالي فإن أعضاء الجماعة يمرون بهذه المواقف خلال العملية الجماعية وأثناء عمليات النمو التي تتم داخل الجماعة، وتشير كلمة الصراع إلى مظاهر الخوف وردود الأفعال المعادية للأعضاء.

وبالتالى فإن عملية الصراع تعتبر هامة فى عمليتى النمو والتغيير بالنسبة للجماعة. وفى ذات الوقت يمكن أن تكون عامل هدم وتدمير للجماعة، وهناك ثلاثة سمات أساسية يتسم بها موقف الصراع هى: سلوك يتسم بالخوف والعداء فى علاقات الأفراد، وعلى المستوى الشخصى يعبر الصراع عن مجموعة الإنفعالات المضادة.

وعلى المستوى الجماعى ينبع الصراع من خلال الصراعات الداخلية لأعضاء الجماعة الناجمة عن سوء التفاهم واضطرابات العلاقات نتيجة اختلاف الأهداف والقيم والمعايير الخاصة بالأعضاء.

عمليتى الصرع والنزاع ذات مضمون نفسى وترتبط بالإتجاه البيئى فى عملية الممارسة، وتفيد فى فهم طبيعة الأعضاء، والقضايا، وردود الأفعال تجاه الآخرين، المناخ الذى يتم من خلاله الصراع، مواقف الأعضاء فى عملية الصراع، والعضو الذى يستطيع أن يتعامل مع صراعاته أكثر قدرة على النمو من الذى يصعب عليه التعامل مع هذه الصراعات ويتوقف ذلك على قدرة العضو على امتلاك ميكانيزمات تيسر له التعامل مع هذه الصراعات مثل التعاطف، الميل للآخرين، والمرونة.

ويجب على أخصائى العمل مع الجماعات المساعدة فى حل الصراع داخل الجماعة مع مراعاة حركة الجماعة أهدافها، مرحلة النمو التى تمر بها، كلما تم الإكتشاف المبكر للصراع وحل النزاعات البسيطة فى بدايتها كلما تم السيطرة على مواقف الصراع قبل أن يصعب السيطرة عليها وبالتالي قد تهدد حياة الجماعة.

ويرى الموقف أن حل النزاع أو الصراع داخل الجماعة يمكن من خلال ما يلى:

أ- التركيز على موضوع الخلاف لا على الأشخاص.

ب- التركيز على نقاط الإتفاق كنقطة انطلاق لحل الصراع.

ج- الاستئاع إلى جميع وجهات النظر دون التحيز لأى منها.

د- عند الوصول إلى حل للصراع يجب عدم العودة إلى موضوع الصراع أو النزاع مرة أخرى بل على الأخصائى أن يساعد الجماعة على استكمال برامجها.

٩- تماسك الجماعة Group Cohesion :

يمكن القول أن الجماعة تكون أكثر تماسكاً وأكثر تأثيراً على الأعضاء فالجماعة تكون أكثر جاذبية لأعضائها وتكون لديها القدرة على إتاحة الفرص لهم فى المواقف المختلفة للتعبير عن الأفكار والآراء، هذا الإتجاه يؤدي إلى إشباع رغبات أعضاء الجماعة وقلة الإختلافات الداخلية وتجنب الأضرار ورغم أن الجماعة تكون متماسكة، فقد يكون هناك إختلاف فى الآراء ولكنهم فى النهاية أو فى المواقف النهائية يتفقون فىالرأى النهائى كما أنهم سرعان ما ينهوا الصراعات والمشاكل التى قد تحدث داخل الجماعة، وبصفة عامة فإن الجماعة المتماسكة تكون أكثر فاعلية من الجماعة الأقل تماسكاً وهذا يساعد على تحقيق الأهداف وجاذبية الجماعة لأعضائها تعتمد على حجم الجماعة الذى يؤدي إلى تلبية احتياجات الأعضاء، وتصبح الجماعة غير هامة للعضو أو أنها ليست جاذبة له بالقدر الكافى إذا لم تهتم بوسائل إشباع الاحتياجات.

وطبقاً للبحث الذى أعده ليفى Levey فإن الجماعة تصبح أكثر تماسكاً طبقاً للمؤثرات الآتية:

١- الإنتظام فى الحضور والمحافظة على احترام المواعيد (خاصة فى الجماعات التى يكون عضويتها اختيارياً).

٢- شعور الأعضاء بالإنتماء إلى الجماعة.

٣- زيادة تعبير الأعضاء عن مشاعرهم سواء بالرموز أو بالتحدث.

٤- عندما تصبح العلاقات بين الأعضاء أكثر تقبلاً.

٥- في حالة زيادة فرص استثمار مشاركة الأعضاء والاستفادة من خبرة الجماعة.

٦- عندما يصبح الجو الاجتماعي في المشاركة اختيارياً وغير رسمي وملائماً لطبيعة المواقف.

٧- عندما تحترم الجماعة الشعائر سواء الدينية أو غيرها.

٨- عندما تتضح شبكة الاتصالات الاجتماعية.

ويكون التماسك بصورة أفضل عندما يكون ملائماً مع الدوافع الفردية. وقدرة الجماعة على مقابلة احتياجات الأعضاء، ويجب أن يتطور التماسك طبقاً للأفضل.

ويجب على الأخصائي أن يتنبه إلى طبيعة التماسك فلا يجعله قوياً بما قد يؤدي إلى السلبية كما أن التماسك قد يكون أيضاً إيجابياً، إن إنجذاب الأعضاء بسرعة كبيرة للجماعة ربما يجعل الأعضاء يواجهون صعوبات في إدراك الجوانب السلبية التي يجب أن يغيرها أو ربما يكون التأثير غير ملائم من الأعضاء الآخرين.

والأخصائي العمل مع الجماعات درجة تأثير كبيرة على التماسك وذلك من خلال استخدامهم للمعارف والمهارات المهنية في عملهم مع الأفراد ونسق الجماعة.

ودرجة تأثير التماسك على تقدم الأفراد والجماعات يتنوع مع غرض الجماعة وحجمها ويعتبر الجماعة هام بالنسبة للتغير.

كما أن التماسك القوي يؤدي إلى تطور القوى الديناميكية والعلاجية

الأساسية في التغير وقد يحدث هذا في بعض الأشكال من التعديل السلوكي أو الجماعات التعليمية والتماسك يكون أكثر تطوراً في بعض الجماعات عن الجماعات الأخرى كالشعور القوي المشترك بين الأعضاء، كما أن الجماعات ذات الأعضاء المستقرين تصبح أكثر تماسكاً عن تلك الجماعات المطلقّة.

الفصل الرابع

المحتوى العلمى للنظريات العلمية فى ممارسة خدمة الجماعة

أولاً- النظرية التفاعلية.

ثانياً- نظرية النسق الاجتماعى.

ثالثاً- نظرية إنتاجية الجماعة.

رابعاً- نظرية الدور.

خامساً- النظرية التبادلية.

سادساً- نظرية القيادة.

سابعاً- نظرية الإتصال.

ثامناً- نظرية الجماعة الصغيرة.

أولاً - النظرية التفاعلية:

الجماعة فى ضوء النظرية التفاعلية نظام من أفراد متفاعلين، ويمثل هذه النظرية فى الوقت الحاضر هومانز وبایلز، وسوف نقتصر على مناقشة آراء كل منهما.

نظرية هومانز "Homans.T.":

يقدم هومانز فى كتابه (الجماعات الإنسانية) إطار ييسر رغم بساطته النظر إلى الجماعات الإنسانية سواء أكانت فى المصنع أو بين عصابات الجانحين أو بين القبائل البدائية وأهم مفاهيم أو عناصر هذا الإطار هى: النشاط Activity والتفاعل Interaction، والعاطفة Seatiment، المعايير Norms وهى مفاهيم تشير على التوالي إلى العمليات التى يقوم بها الناس، ومشاعرهم، واتصالاتهم والمعايير التى ينصاعون لها.

فيقول عن النشاط بأنه ما يفعله الناس من حركات عضلية، وينظر إليها باعتبارها الأشياء التى يفعلها الناس بتأثير قوى مستمدة من عضوية الجماعة ومن أمثلتها المشى، الكتابة، الأكل، إلخ.

أما التفاعل فيقصد به التأثير المتبادل بين مختلف الأجزاء ويتضمن التفاعل الكلمات والأشكال الأخرى. من الإتصال الرمزي وبمعنى آخر، يحدث التفاعل إذا ما حدث النشاط أو حفزه إليه نشاط شخص آخر.

والعاطفة يقصد بها الحالة الداخلية للإنسان، وتتمثل فى مشاعر الحزن والسعادة وغيرها وتلك التى تكمن فيما يقوله أو يفعله الناس.

ويرى هومانز أنه يمكن الإستدلال على العواطف من نغمات الصوت بتغيرات الوجه وأوضاع الجسم ويقول الناس عن مشاعرهم الداخلية ويكون لمثل هذه

الأقوال بمعنى معين وينظر هومانز إلى المعايير باعتبارها أفكار للأعضاء المكونين للنسق الإجتماعى حول ما يجب أن يفعله الناس تحت ظروف محددة.

ويرى هومانز أن الجماعة تعرف بتفاعل أعضائها، ويؤكد على أهمية الإتصال لتكوين الجماعة، وهى فى نظره عدد من الأفراد يتصلون ببعضهم البعض خلال فترة زمنية معينة، وعددهم قليل ليتمكن كل فرد من الإتصال بجميع الأفراد الآخرين، عن طريق المواجهة المباشرة.

وحاول هومانز الإستعانة بنظرياته هذه فى تفسير بعض الفروض التى حاول التحقيق من صدقها فى الجماعات الواقعية مثل جماعات العمل فى مؤسسة صناعية أو فى جماعات تجريبية.

ومن هذه الفروض مثلاً: أنه كلما زاد تفاعل الناس بعضهم مع البعض الآخر، فإنهم ينزعون إلى تكوين علاقات موجبة من الحب والصدقة والتقبل ويجب ملاحظة أن شدة هذه العلاقات نسبية وليست مطلقة لأنها تختلف باختلاف درجة التفاعل.

ويقدر ما تزيد شدة هذه العلاقات الموجبة داخل الجماعة، فإنه يصحبها نبذ أو كراهية لأشخاص خارج الجماعة، وهو ما لاحظته هومانز فى دراسات هاوثورن، إذ حين زاد التفاعل بين الفتيات فى مقدمة الحجرة أكثر مما هو بينهن وبين الفتيان فى مؤخرة الحجرة، نشأت جماعتان، وقامت بينهما عداوة.

ومن فروض هومانز أيضاً أنه يزداد احتمال التشابه بين مناشط الناس الذين يزداد تفاعلهم معاً مما هو بين الناس الذين يقل تفاعلهم، وكذلك يزداد ميل عضو إلى عضو آخر فى علاقة دور متبادلة بالقدر الذى يتفق فيه مناشطه مع معايير الجماعة، وكلما زادت مكانة الفرد كلما زاد توافر مبادئه بالتفاعل وكلما زاد توافر تلقيه لهذا التفاعل، وكلما تساوت تقريباً المكانات الإجتماعية لعدد من

الناس كلما زاد احتمال التفاعل بينهم، وكلما اقترب الفرد من تحقيق معايير الجماعة كلما زاد التفاعل الصادر منه إلى أعضاء الجماعة الآخرين، وكلما زاد التفاعل الذى يتلقاه منهم ويمكن أن نسمى هذا الشخص الأقرب والأكثر تفاعلاً بالقائد.

ولا يقصد من هذه الفروض السابقة تغطية كل نظرية هومانز، ولكنها تقدم لنا نماذج من التعميمات التى يمكن الوصول إليها فى هذا الإطار من التحليل، وخلاصة هذه الفروض هى أنه كلما زاد التفاعل بين الأشخاص كلما زاد احتمال مشاركتهم فى المشاعر وفى العواطف وفى الاتجاهات. وكلما زاد احتمال سلوكهم كجماعة تعمل فى سبيل هدف مشترك.

إلا أن هذه العلاقات الموجبة لن تقوم إلا إذا توفرت ظروف معينة منها:

- ١- عدم وجود تناقض بين مناشط الأفراد.
 - ٢- عدم وجود عوامل معوقة مثل الاستهتار أثناء العمل.
 - ٣- عدم وجود خصائص شخصية معوقة مثل السيطرة والكسل وعلاقات السلطة.
 - ٤- عدم الفشل فى تحقيق أهداف الجماعة.
- ويعرف هومانز الضبط Control بأنه العملية التى يقصد بها سلوك شخص إلى نفس درجة انصياعه لمعيار إذا انحرف عنه. فإذا كان النظام قريباً من حالة الإتزان، فسوف تكون الاستجابة لأى انحراف عنه متجهة إلى استعادة هذا الإتزان.

وقد استخدم هومانز مفهوم الإتزان المتحرك Moving Equilibrium ويقصد به وقوع تغيرات تعويضية مناسبة فى النظام المتغير فمثلاً حين يكون المصنع

صغيراً، فإن مركز جماعة فرعية مثل مهندس التصميمات يكون ذا أهمية كبيرة ويزداد قدرها ولكن حين يكبر المصنع ويزداد عدد موظفيه وعماله فإن مركز هذه الجماعة الفرعية قد يتغير، وقد يدعو ذلك إلى عدم ارتياح أعضائها.

ويؤكد هومانز نفسه أن كل هذه الفروض لا تمثل إلا الخطوة الأولى فقط وأن هذه التعليمات تتطلب قبل التسليم بصدقها أن نستنبط أدوات قياس المتغيرات التي تعبر هذه التعميمات عن العلاقات بينها، وهو ما ينقصنا في الوقت الحاضر.

نظرية بيلز .T. Bells :

ويعرف بيلز الجماعة الصغيرة بأنها أى عدد من الأفراد يتفاعل بعضهم مع البعض الآخر وجهاً لوجه مرة واحدة أو عدداً من المرات ويدرك كل منهم الآخر بصورة متميزة يستطيع معها إما فى الحاضر أو عند سؤاله بعد فترة، أن يستجيب بعض الاستجابات لكل من هؤلاء الآخرين، ولو كانت هذه الاستجابات لا تعدو مجرد تذكر حضورهم الاجتماع.

ويعتبر بيلز أن كل فعل هو تفاعلى، لأن الفعل يربط شخصاً ببعض جوانب من الموقف أو الموضوع، ويتضمن التفاعل الملحوظ عادة على الزقل فردين بيولوجيين منفصلين بالإضافة إلى الملاحظ، إلا أن ذلك ليس ضرورياً فالإنسان يتميز بقدرته على التعامل بالرموز، ولذلك فقد يكون أى شخص موضوعاً لنفسه أى أنه يمكن أن يفكر فى نفسه، وأن يستجيب انفعالياً لنفسه، أو أن يقيمها. ومن أمثلة ذلكما نذكره أحياناً من أن شخصاً يتحدث إلى نفسه، أو أنه يشعر بالخجل من نفسه، وأنه يعبر عن نفسه .. إلخ وفى مثل هذه الحالات تعتبر الذات موضوعاً موقفياً، ويعتبر ذلك الجزء أو الجانب من نفس الفرد الذى يقوم بالدور التفكيرى المؤقت، الفاعل أو الشخص وعلى ذلك يعتبر الفرد الذى يعمل

وحده فى حجرة فى حل مسألة، أو يتحدث إلى نفسه، أو يفكر بصوت مرتفع، يعتبر ذلك الفرد فى حالة تفاعل ونظراً لأن التفاعل مع الذات وهى موضوع اجتماعى فإن الفاعل يعتبر فى حالة تفاعل اجتماعى.

ويحدد بيلز أربعة أو محاور يمكن على أساسها التمييز بين الأفراد وهو تكون فى مجموعها البناء الاجتماعى للجماعة وهذه الأبعاد هى:

١- ملكية المصادر: تتضمن عملية التفاعل استخدام الوسائل للغايات المأمولة ويمثل هذا البعد محاولة لتفسير حقيقة واقعة وهى أن الأفراد يختلفون فيما يتصل بملكيتهم للمصادر التى تعتبرها الجماعة هامة أو ذات قيمة ومن هذه المصادر فى تقدير بيلز التحرر من سلطة الآخرين، وتوفر الوقت الكافى، وملكىة الأشياء وتقديم خدمات معينة. وهى كلها مصادر للوصول إلى أهداف أبعد إلا أن الأفراد يختلفون فى درجة ملكيتها ولذلك فإن الملاحظ لعملية التفاعل يجب أن يتوقع تسلسلاً معيناً للنشاط يهدف فيه فرد أو آخر إلى تغيير هذه الفروق بين الأشخاص فى ملكية المصادر أو إلى الإبقاء عليها، وذلك حتى يقل التوتر وعدم الشعور بالأمن من جانب من لا يملكون هذه المصادر ونتيجة لهذا البعد ينشأ فى النظام الاجتماعى الأكبر بناء علاقات الملكية.

٢- الضبط: من الحقائق القاسية التى يتعين على الفرد فى الموقف الاجتماعى مواجهتها أن الأفراد الآخرين، إما فرادى أو فى جماعات، قد يملكون فعلاً قوة أكبر منه، وأنهم قد يرغمونه على فعل ما يتفق ورغباتهم وقد يمنعونه عن تحقيق أهدافه الفردية، أو قد يرغمونه على السلوك بطريقة تحقيق أهدافهم هم، ولهذا السبب فإنه يكون من المفيد لجميع الأفراد فى الجماعة أن يستطيع كل منهم أن يتوقع بشئ من الثبات

الطريقة التي يستخدم بها كل منهم قوته الكامنة بالنسبة للآخرين ويشكل ذلك مصدراً من مصادر الضغط نحو تثبيت ضبط الأشخاص للأشخاص الآخرين بصورة قانونية وهناك مصدر هام آخر من مصادر هذا الضغط، ذلك أن التعاون يقتضى توزيعاً للعمل بصورة منسقة ويقتضى تحقيق هذا التنسيق أن يكون للبعض سلطة على الآخرين أى أن منطق نظام السلطة ينبع من الحاجة إلى تحقيق التكامل بين الجهود فى سبيل تحقيق الهدف المشترك ومقاومة الصراع الهدام فى سبيل السلطة، وإذا استقر نظام الضبط فإن طبيعته ومداه يصبحان جزءاً من الإطار الذى يعمل فيه كل فرد فى عملية حل المشكلة. وهذا الإطار الذى يتضمن الحقوق والواجبات هو ما نسميه (بناء السلطة).

٣- المكانة: يرى بيلز أن بناء علاقات المكانة يتناسب مع مقدار مساهمة الفرد فى تحقيق أهداف الجماعة ومن المشكلات المخرجة التى تواجه الجماعة، الوصول إلى إجماع سياسى، ليس فقط على قيمها الرئيسية، والأهداف التى ترغب فى تحقيقها، والوسائل المسموح أو المطلوب الإستعانة بها لتحقيق هذه الأهداف ولكن أيضاً عليها أن تصل إلى إجماع أساسى على المكانة النسبية للأشخاص فى الجماعة، وذلك على أساس مقدار مساهمتهم فى العملية الكلية، بما فى ذلك تحقيق المعايير المثالية.

ذلك أن عدم الإتفاق أو التشكك فى المكانة النسبية للأشخاص يؤدي إلى إحباط وقلق أو إلى عدوان أو قد يجعل التعاون متعذراً.

فإذا تحقق الإجماع فيما يتصل بالمكانة النسبية للأشخاص فى الجماعة، فإنه يمكن الحكم بوجود نظام طبقى فى الجماعة، إلا أنه فى بعض الحالات الشاذة ينظر إلى كل الأفراد على أن لهم نفس المكانة المتساوية ويقلل فى مثل تلك الحالة المتطرفة أن الأفراد يتصورون سلماً متدرجاً

للمراكز يشكل مقياساً ولكن يقع كل الأفراد في نفس المكان، وتكون المراكز فوق ذلك المكان وتحتة خالية.

٤- التماسك أو التوحد مع الجماعة ككل: يعرف بليز هذا الجانب من البنيان الإجتماعى فى ضوء موقع الفرد فى شبكة الولاء والتعاطف المتبادل بين الأفراد، أى الشعور المتبادل بمسئولية كل فرد إزاء الآخر، ذلك الشعور الذى يجعله ينظر إلى نفسه كجزء من الآخر يقاسمه المصير المشترك، ويتعاون فى إشباع حاجات هذا الآخر كما لو كانت حاجاته هو، والتماسك فى نظر بليز يشمل ارتباطاً وحقاً: الارتباط بأن يتوحد كل شخص معرفياً وإنفعالياً ونزوعاً بالآخرين، وأن يدرك ذاته كجزء من كل أكبر، أما الحق فهو أن يتوقع الشخص هذه الاتجاهات والأفعال من الآخرين وبإلطبع لا ينكر بليز أن هناك عوامل أخرى كثيرة فى حياة الجماعة تعمل على تقوية أو إيجاد نوع من التماسك التلقائى مثل: اللغة المشتركة، الاشتراك فى أسلوب التفكير، ومواجهة المشكلات المتصلة بالموقف الخارجى، وتعريف دلالاتها والأساليب المحددة فى الإتصال، والفرص المتاحة له، ولكنه يرى أن أهم عاملين هما: الارتباط بمسئوليات، وتحديد الحقوق.

هذه الأبعاد الأربعة هى التى تحدد فى تقدير بليز البناء الإجتماعى، وهى ليست نتائج امبريقية ولكنها على الأكثر استنتاجات نظرية، أو امتدادات لما يسميه بليز (مكونات الفعل الانسانى) أى أعم الطرق التى يربط بها الأشخاص بعضهم بالبعض الآخر. وتشكل هذه الأبعاد النموذج النظرى للسلوك الجماعى، كما أنها تجد ما يقابلها فى المجتمع الكبير من تمييز بين الأدوار.

ثانياً- نظرية النسق الإجتماعى:

سوف نتناول هذه النظرية من خلال النقاط التالية وهى:

- ١- مفهوم النسق الإجتماعى.
 - ٢- نظرية النسق الإجتماعى والخدمة الإجتماعية عامة وخدمة الجماعة خاصة.
 - ٣- مفهوم الجماعة الصغيرة وأهمية دراستها.
 - ٤- الجماعة كنسق إجتماعى.
 - ٥- تطبيقات الجماعة كنسق إجتماعى.
- ١- مفهوم النسق الإجتماعى:

ترتبط فكرة النسق ارتباطاً وثيقاً بمفاهيم البناء الإجتماعى والنظم الإجتماعية لدرجة أنه كثيراً ما يكون من الصعب على القارئ وبخاصة المبتدئ فى ميادين الأبحاث البنائية الوظيفية سواء فى علم الإجتماع أو الأنثروبولوجيا الإجتماعية، أن يدرك الفوارق الدقيقة التى تقوم بينها ويوجه خاص تلك الفوارق التى تميز "النسق" عن "النظام"، وربما كان ذلك راجعاً إلى حد كبير إلى أن كل هذه المصطلحات تدور حول فكرة واحدة تعتبر هى الفكرة الأساسية التى يركز عليها مفهوم البناء الإجتماعى والدراسات البنائية الوظيفية.

والواقع أن كلمة «نسق» فى أبسط معانيها تشير إلى قيام هذه الوحدة الشاملة التى تتألف من عدد كبير من العناصر والمكونات المتفاعلة على الرغم من كثرتها وتعقدها بل وتناقضها فى كثير من الأحيان، فهى بذلك تقتضى ضرورة التسليم بأن كل جزء أو عنصر من العناصر الداخلية فى تكوين «الكل» أياً كان ذلك الكل - يؤدي وظيفة معينة بالذات من شأنها الإسهام فى تماسك هذا الكل فهى إذاً تشير

إلى ما يقول عالم الاجتماع الأمريكي الشهير «تالكوت بارسونز» Parsons، إلى وجود نوع من التساند أو الاعتماد المتبادل الذى يهدف إلى تحقيق وظائف معينة أيضاً بين عدد من الأفراد أو الزمر الاجتماعية الذين يقومون بأدوار مرسومة محددة، وقد تختلف هذه الأدوار باختلاف المواقف الاجتماعية، ولكنها كلها تخضع لقواعد أو تعاليم وجزاءات اجتماعية معقدة كما أنها تتفاعل بعضها مع بعض داخل نطاق المجتمع بطريقة فيها كثير من الاتساق والإنسجام^(١).

ونظرية الانساق الاجتماعية تلعب دوراً أساسياً فى علم الاجتماع الحديث ومفهوم النسق System نفسه مأخوذ من ملاحظة المشتغلين بعلم الحياة للكائن الحى، وانتقلت الفكرة إلى العلوم الاجتماعية لتشبيه الوحدة الاجتماعية بالنسق العضوى.

النسق الاجتماعى يتكون من:

- أ- مجموعة من الأجزاء.
- ب- هذه الأجزاء مترابطة مع بعضها البعض على نحو يحقق التساند الوظيفى فيما بينها مكونة بذلك نسقاً اجتماعياً.
- ج- توحيد هذه الأجزاء المترابطة فى بيئة تقسم بدرجات متفاوتة من التعقيد.
- د- تمارس هذه الأجزاء المترابطة أنشطتها على نحو نمطى (غير عشوائى) يؤدي إلى تحقيق أهداف النسق الاجتماعى.
- هـ- وتختلف الأنساق من حيث حجمها ومن حيث شكل العلاقات بين مكوناتها، ومن حيث قدرتها على التوافق مع المتغيرات الداخلية والخارجية ومرونتها فى تغيير واكتساب الأهداف. كما أنها تختلف من حيث درجة اتصالها بالبيئة فهناك الأنساق المفتوحة، وهناك الأنساق المغلقة وهى التى لا تتفاعل مع البيئة

الخارجية إلا في أقل الحدود لا توجد في الواقع في الأنساق العضوية أو الاجتماعية، والكائنات الحية ليست بالأنساق المغلقة بل الكائنات الحية هي بالضرورة أنساق مفتوحة.

وقد أشار كل من "روبرت ميرتون Robert Merton" و"جورج هومانز Homans" وغيرهم إلى أن النسق يمكن النظر إليه:

- أ- بإعتباره مؤلف من عدد من الأجزاء المترابطة.
- ب- أن للنسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها وإلا فإن النسق سوف يفنى أو يتغير جوهرياً.
- ج- لا بد أن يكون النسق دائماً في حالة توازن.
- د- يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل.

ويعرف "باسونز Bassons" النسق الاجتماعي عدة تعريفات أوضحها ذلك الذي يقول «النسق الاجتماعي عبارة عن فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مركزاً أو مكانة متميزة عن الأخرى ويؤدي دوراً متميزاً، فهو عبارة عن نمط منظم بحكم علاقات الأعضاء ويصف حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض، وإطار من المعايير أو القيم المشتركة بالإضافة إلى أنماط مختلفة من الرموز والموضوعات الثقافية المختلفة».

ويرى "باسونز Bassons" أن الأنساق الاجتماعية تتصف بخاصيتين أساسيتين هما:

- أ- ميل مكونات النسق إلى الحفاظ على درجة عالية من التكامل على الرغم من الضغوط البيئية.

ب- ميل إلى التوازن أى إلى استمرارية مكونات النسق فى أداء وظائفها.

- ويطلق مفهوم النسق الإجتماعى Social System على المكونات المتفاعلة مع بعضها البعض فى علاقات متسلسلة تؤثر فى وتتأثر ببعضها البعض، فالمكونات عبارة عن وحدات بنائية تكون أجزاء النسق.
- والنسق الإجتماعى مفهوم تجريدى Abstract كما أن بناء المكانات التى تتفاعل فى صورة نسق لا يتغير بل يظل تقريباً كما هو لفترات زمنية معقولة حفاظاً على تنظيم وترتيب الوحدات البنائية رغم أن معظم الأفراد المتفاعلين فيه يتغيرون ويحل محلهم أفراد جدد.

٢- نظرية النسق الإجتماعى والخدمة الإجتماعية:

- هذا وتقتصر بعض الآراء استخدام نظرية الأنساق الإجتماعية كنظرية قاعدية للخدمة الإجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة لأنها تحقق التكامل المعرفى للخدمة الإجتماعية، وتوحد نظريتها وتحليلها للوحدات الإجتماعية التى تتعامل معها.

تقتصر جالوى Galway وكوميتون Kometon، استخدام نظرية الأنساق كإطار مرجعى لتحليل البيانات عن الوحدات التى تتعامل معها الخدمة الإجتماعية لأن تلك النظرة تساعد على التعامل مع هذه الوحدات مع وجهة نظر علاقية تفاعلية تكاملية.

- والنظرية تفيد الخدمة الإجتماعية لأنها تساعد فى تحديد وشرح العلاقات بين الأفراد والجماعات الصغيرة والمجتمعات.

ويمكن لنا توضيح دراسة الأنساق الإجتماعية وأهميتها المتزايدة فى الخدمة

الإجتماعية:

ففى خدمة الفرد: بأنه يمكن أن تساهم نظرية الانساق فى تقديم نظرة منظمة إلى العمل فى العديد من التفاعلات على نحو مترابط متكامل لتجنب تجزئة النظرة إلى العمل، ومن ثم يمكن اعتبار الحالة «نسق» فهو يتأثر بما يحدث فى المجتمع من مشكلات فهو ليس منفصلاً عنه.

وفى خدمة الجماعة: يمكن النظر إلى الجماعة كنسق اجتماعى يسعى إلى التوافق والتكامل والحفاظ على الكيان والوصول إلى الأهداف.

وفى طريقة تنظيم المجتمع: فهى تنظر للمجتمع كنسق اجتماعى له انساق فرعية والمجتمع كنسق اجتماعى لا يتحقق له الاستمرار إلا بحدوث التوازن بين الجماعات المكونة له ويحدث التدخل المهنى للمنظم الاجتماعى عندما يعجز المجتمع كنسق عن مواجهة التغيرات الداخلية والخارجية فيتعرض توازنه للاختلال.

● ولقد استعانت مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها الأساسية الثلاث (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع) بمعطيات العلوم الاجتماعية والنفسية ونظرياتها خاصة علم الاجتماع - وعلم النفس وتأثير الممارسة العملية لهذه الطرق بما ظهر من اتجاهات ونماذج وليدة للتقدم فى بحوث ودراسات هذه العلوم.

● لذلك نلاحظ أن كل تغيير واضح قد طرأ على جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية وطرقها وتكنيكاتها إنما كان صدى لتقدم علمى وعطاء نظرى حققته العلوم الاجتماعية والنفسية، فمن مهنة لتقديم المعونات إلى مهنة تستهدف مساعدة الأفراد والجماعات على تحقيق أفضل أداء ممكن لوظائفهم الاجتماعية.

● ويؤكد "ماكس سبورن Max Siporin" ذلك بقوله أن نظرية ممارسة الخدمة

الإجتماعية تقوم على مفهوم الأداء الإجتماعى والمساعدة التى تتم من خلال تغيير فعال فى العمليات البنائية الوظيفية للعميل كوحدة إنسانية والعمليات البنائية الوظيفية لبيئته.

• وتزداد أهمية النموذج البنائى الوظيفى فى العمل مع الجماعات (موضوع دراستنا) وذلك لطبيعة الأداة الأساسية للطريقة وهى الجماعة وما لها من بناء تكوينى ووظيفى ذو اثر فعال عليها وعلى الأعضاء بداخلها وطبيعة هدف الطريقة وهو مساعدة الأفراد لينمو كأفراد وكمجموعة ذلك النمو الذى هو عبارة عن سلسلة متتابعة متماسكة من التغيرات.

• وتؤيد "كارول مايير Carol H. Meyer" ذلك بقولها .. أن أخصائى الجماعة الذى يهتم بزيادة العلاقات بين أعضاء الجماعات ونموهم يجب أن يكون مزوداً بالنظريات البنائية والوظيفية ونظريات نمو الجماعات التى تخدم ممارسته.

٣- مفهوم الجماعة الصغيرة وأهمية دراستها :

ويمكن تحديد أهمية دراسة الجماعات الصغيرة فيما يلى :

أ- تعتبر الجماعات الصغيرة مصدراً أساسياً لإشباع حاجات الأفراد ومجالات للتفاعل المباشر بينهم، كما تتيح الفرصة للكشف عن المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها.

ب- تعتبر الجماعات الصغيرة مجالاً خصباً للملاحظة والتجريب، والكشف عن كثير من الحقائق المتعلقة بطبيعة الحياة الإجتماعية. وقد أمكن عن طريق البحوث التى أجراها علماء النفس الإجتماعى على وجه الخصوص - تكوين حصيلة من المعارف الأمبيريقية المتصلة - بكثير من الظواهر كالقيادة والتبعية والاتصال والروح المعنوية، والتماسك .. إلخ.

ج- يمكن عن طريق دراسة الجماعات الصغيرة الوصول إلى تعميمات عملية تتعلق بعدد كبيرة من الأنساق الاجتماعية الجزئية التي يتألف منها البناء الاجتماعي العام.

وليس من شك في أن الدراسة التحليلية للوحدات الجزئية التي يتألف منها المجتمع تفيد في فهم الواقع الاجتماعي. فعالم الفسيولوجيا مثلاً يعنى بدراسة الأجزاء التي يتألف منها الكائن الحي، ومدى أداء كل منها لوظائفه، والعوامل التي تكفل لها جميعاً البقاء والإستمرار في الوجود. غير أن من الضروري ألا تقتصر الدراسة على الجانب التحليلي وحده، بل لا بد من دراسة التفاعلات القائمة بين مختلف الجماعات لتكوين صورة حقيقية عن النسق الكلي بأبعاده المتعددة، وعلاقاته المتشابكة، وفي صورته الكلية.

ء- تعتبر الجماعات الصغيرة حالات خاصة تمثل النسق العام. فهي ليست مجرد انساق صغرى Sub-System وإنما هي نماذج مصغرة للنسق الكلي، وتمثل فيها كافة الظواهر التي تسود المجتمع الكبير، ولذلك فإن دراسة هذه الوحدات الصغيرة تساعد في بناء نماذج نظرية يمكن تطبيقها واختبارها على المجتمع الكبير.

ومفهوم الجماعات الصغيرة: قد حظى بالإهتمام الكبير من جانب العلوم الاجتماعية وخاصة علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، وقد تعددت التعريفات في هذا المجال يمكن أن نوضحها في أنها تتكون من أفراد عددهم من اثنين إلى أقل من عشرين ويعرفها Qlmsted بأنها مجموعة من الأفراد المتفاعلين مع بعضهم البعض، والذين يدخلون في اعتبارهم كل عضو من أعضاء الجماعة عند تفاعلهم في إطارها، كما أنهم يعملون بوجود أهداف

مشتركة تعمل على تماسكهم.

فالفرد حقيقة، والجماعة الإنسانية أيضاً حقيقة. كما أنها نمط دينامي من الأدوار وسلوك الأدوار.

واوضح "كيرت ليفين Kurt Levin" أن الجماعة هي المحدد الأساسي لسلوك الفرد، كما أن جوهر الجماعة يكمن في مدى الإعتماد المتبادل بين مختلف الأجزاء والجماعة تشكل شكلاً دينامياً بحيث أن التغير الذي يطرأ على أي جزء من الأجزاء كفيل بأن يحدث تغيرات في بقية الأجزاء، وتتوقف درجة الإعتماد المتبادل بين مختلف الأجزاء على مجموعة كبيرة من العوامل، من بينها تماسك الجماعة، وحجم الجماعة، وتنظيم الجماعة، ودرجة الصداقة أو المودة القائمة بين أعضاء الجماعة.

وقد ذكر "فنتر Vinter" أن الجماعة ترى على أنها نسق اجتماعي صغير يمكن أن يوجه تأثيراتها لتنمية قدرات العميل، ويمكن أن يرى العميل نفسه من خلالها، وأن يحل صراعاته للوصول إلى أنماط جديدة من السلوك.

ويشير "كولي Cooly" إلى معنى الجماعة الصغيرة بقوله «تلك التي تتميز بالتعاون والصلات الخاصة القائمة على المواجهة المباشرة، أما النتيجة السيكولوجية لهذه الصلات الحميمة فهي إنصهار الفرديات في وحدة مشتركة، بحيث تصبح الذات الفردية هي الحياة المشتركة وهدف الجماعة، وهي تنطوي أيضاً على ذلك النوع من التعاطف والتوحيد المتبادل الذي يغير عنه تلقائياً بكلمة نحن.

ويتضمن تعريف كولي ثلاثة شروط هي: التقارب الفيزيقي بين الأعضاء والاتصال المباشر بينهم والطابع المستمر للعلاقة.

ولقد اتخذت الدراسات الحديثة للجماعات الاجتماعية مسارات مختلفة.

فهناك محاولات "جيرفتيش Gerfetesht" حينما اقترح خمسة عشرة معياراً للتصنيف هي: المحتوى - الحجم والاستمرار - الإيقاع - تقارب الأعضاء - أساس التكوين - الانضمام إلى العضوية (مفتوحة أو شبه مغلقة أو مغلقة) - درجة التنظيم - الوظيفة - التوجيه - العلاقة بالمجتمع الأكبر - العلاقة بالجماعات الأخرى - نمط الضبط الإجتماعي - نمط السلطة - درجة التوحيد، ويتضمن إطار التصنيف هذا كثيراً من الأبعاد التي ارتكزت عليها التميزات السابقة مناقشتها، ويبقى بعد ذلك أن توضح مدى قدرة هذه المعايير الإضافية على التوصل إلى تصنيف يكشف عن الفروق الجوهرية بين الجماعات.

وهناك مدخل آخر تمثله بوضوح دراسة "هومانز Homans" للجماعات الأولية وقد حدد هومانز عدة مبررات لدراسة هذه الجماعات، من بينها «أنه ربما يصعب علينا أن نتوصل إلى صيغة سوسيولوجية تأليفية ينطبق على المجتمعات المحلية الكلية والأمم ولكن من الممكن جداً أن نتوصل إلى صيغة تنطبق على الجماعة الصغيرة وهكذا.

استهدفت محاولته صياغة تعميمات يمكن أن تصدق على كافة الجماعات الاجتماعية وذلك على أساس إعادة تحليل بيانات مستقاة من بعض الدراسات الأمبريقية الشاملة ونقطة الإهتمام هنا تتمثل في تتبع أوجه التشابه، لا في دراسة الفروق، كما هو الأمر في حالة محاولات التصنيف .. بينما كان التحليل والتفسير الذي قدمته الدراسات الأصلية للبيانات له فائدته، إلا أن التعميمات التي خلص إليها كانت مخيبة للأمال سواء فيما يتعلق بأهميتها أو باحتمال صدقها، فمن العسير مثلاً أن نقبل القضية التي موداها: أنه كلما اشتد التفاعل بين الأشخاص زادت درجة تقبلهم لبعضهم وشعورهم بالراحة أثناء وجودهم معاً.

والحقيقة أن المثال الذي قدمه عن العلاقات بين الأخوة لم يكن موفقاً، طالما

أنه يمكن أن ينشأ بين الأخوة بعض مظاهر النضور الشديد، ويبدو أن الوصف الذى قدمته «أيفى كويتون برنت Burnet» للحياة الأسرية أقرب إلى الحقيقة من ذلك الذى قدمه هومانز.

وعلى أية حال فإن أعمال هومانز قد أعادت الإهتمام بدراسة الجماعات الصغيرة كما أن هذا الإهتمام قد تدعم بدوره من خلال التطورات اللاحقة مثل الدراسات السوسيوميترية.

وأهم ما يجذب الإهتمام فى دراسات الجماعات الصغيرة هو إمكانية التجربة، وقد ظهرت بالفعل بعض الدراسات الهامة .. وإن كانت محدودة - التى سارت فى هذا الإتجاه.

وقد أكد هومانز أن دراسة الجماعات الصغيرة هى فقط أحد المداخل لدراسة المجتمع.

٤- الجماعة كنسق إجتماعى :

والنسق الإجتماعى كمفهوم تجريدى يشغله أفراد معينين يعطى هذا المفهوم الوجود فى صورة جماعة من الناس، وفى نفس الوقت فإن الجماعة الإجتماعية لها واقع حقيقى وأفراد يتفاعلون فى إطار النسق الإجتماعى التجريدى بواسطة حيوية الناس الذى يشغلون المكانت فى بناء النسق.

وتقصد بمفهوم الجماعة الإشارة إلى الأفراد الموجودين حقيقة مع بعضهم البعض متفاعلين وجهاً لوجه فى إطار المكانة الإجتماعية والحقوق والواجبات المتعلقة بمكانة كل منهم.

وعندما يكون أفراد الجماعة يلعبون أدوار فى جماعات أخرى لا يكونون جماعة لها وجود مادى ملموس أو واقعى.

ويعتبر النسق الإجتماعى مفهوم علمى خاص :

فالنسق كمفهوم تجريدى له وضعية خاصة بغض النظر عن الأفراد المحددين الذين يعطونه شكلاً ووجوداً حقيقياً ملموساً.

أى أن الجماعة حقيقة ملموسة وهى تعمل فى صورة تجريدية هو النسق الإجتماعى بإعتبار الأفراد الأعضاء فى تلك الجماعات شاغلي للمكانات المكونة لبناء ذلك الجهاز.

- كذلك يمكن للأفراد التفاعل مع بعضهم البعض فى صورة نسق إجتماعى دون أن يستتبع ذلك تكوين جماعة بالمعنى المحدد، فالضرد يتعامل مع آخرين دون أن يكون معهم جماعة (بائعى السجائر .. إلخ).

- ومع أن هذه العلاقات لا تكون جماعة مستقرة إلا أن التفاعل يتم بينهم فى إطار بناء واضح له شكل النسق.

حيث أن التوقعات المشتركة بينهم تكون نسقاً اجتماعياً وهو الإطار الذى فيه يحدث التفاعل.

- إن أفعال النسق تصدر عن إختلال فى تنظيم وتنسيق الطاقة فتهدف تلك الأفعال إلى إعادة اتزان هذا التنظيم بأن تنطلق (الأفعال) من مناطق الجهد المرتفع إلى مناطق الجهد المنخفض حيث يكمن هدف السلوك بمعنى تساند وتكامل أجزاء النسق لسد الثغرات فيه.

- إذا حدث فعل معين فإن الكل الموحد يستجيب لهذا الفعل بطريقة كلية أو متكاملة.

وتوضح كتابات كل من "هومانز Homans" و"كيرت ليفين Kurt Levin"

وكارترايت وزاند وساستر وفستنجر- Cartwright; Zander. Schachter, and Fes- tinger وكذلك استوجدل Stigdill معنى هذه المسلمات وتجسدها فى إطار الجماعات الصغيرة.

ويعتبر «جورج هومانز» من العلماء الذين اسهموا بنصيب كبير فى دراسة الجماعات لصغيرة، فقد نشر فى سنة ١٩٥٠ كتيباً بعنوان «الجماعة الإنسانية» اعتمد فيه على نتائج خمسة بحوث متعمقة تتفاوت بينها من حيث الحجم ودرجة التعقيد.

ويذهب هومانز إلى أن الجماعة عبارة عن نسق اجتماعى له جوانبه الداخلية والخارجية ويقوم بتحليل النسق الداخلى والخارجى للجماعة من خلال المفاهيم التالية:

أ- النشاط Activity: أى ما يفعله أعضاء الجماعة باعتبارهم أعضاء، ويمكن أن يطلق عليه اصطلاح الفعل.

ب- التفاعل Interaction: ويقصد به العلاقة بين النشاط الذى يقوم به أعضاء الجماعة ويتم عن طريق الإتصال Communication اللفظى أو غير لفظى.

ج- العاطفة Sentioment: وهى مجموعة مشاعر الأعضاء نحو الجماعة التى ينتمون إليها، ويذهب هومانز إلى أن ثمة عواطف أساسية لها صلتها الوثيقة بسلوك الأفراد، وهذه العواطف هى: التعاطف - والإحترام - والفخر - والحنين إلى الوطن والعداء والإحتقار.

د- المعايير Norms: وهى عبارة عن قواعد السلوك التى تبناها الجماعة بطريقة شعورية أو لا شعورية وتحدد توقعات الأفراد، وهى التى تدخل فيما يسميه علماء الاجتماع والأنثروبولوجيا اصطلاح «ثقافة المجتمع».

فالعلاقة بين الجماعة والنسق واضحة تماماً، فإنه لا يوجد نسق بدون جماعة تشغله كما حددنا سابقاً.

ولقد اقترح شولمان Shulman الفروض التالية عن الجماعة كنسق اجتماعي:

أ- يمكن اعتبار الجماعة الصغيرة نسق اجتماعي ولا يمكن فهم أعضاؤه إلا في نطاق علاقتهم التكاملية.

ب- يتم التعاون المتبادل بين أعضاء الجماعة نتيجة للعلاقات التعايشية بينهم في نطاق النسق.

ج- ضرورة انفتاح الجماعة كنسق اجتماعي حتى يمكن أن تقوم بوظائفها.

د- أن تأثير العضو على الجماعة محدود بينما التأثير الأكبر عليهما فهو من جانب الجماعة ككل.

هـ- دور الأخصائي هو مساعدة الجماعة على التغلب على العقبات التي تحول دون تساند أعضاؤها لتحقيق أغراضهم المشتركة.

ومن أهم المسلمات الوظيفية للوحدات الصغيرة يمكن إيجازها في الآتي:

أ- أن الجماعات عبارة عن أنساق اجتماعية وأن الأجزاء التي تدخل في تكوينها تكتسب خصائصها م خلال علاقتها بالمجال الكلي.

ب- أن حركة أي جزء داخل النسق يحددها النسق ككل محركاً الجزء مرتبطة بالكل.

ج- تتشابه أجزاء النسق في بداية ظهوره، وكلما حدث تطور أو نمو حدث تمايز بين الأجزاء نتيجة زيادة التخصص بين الوحدات البنائية.

د- يتطور النسق بصفة كلية لأن الكل هو الأساس ولا يمكن النظر إلى التمايز على أنه عملية إضافية أو جمع بالنسبة للأجزاء وإنما يتم في

داخل حدود النسق الكلى.

ومن هنا نجد هومانز فى كتاب الجماعة الإنسانية يحلل الخمس دراسات الميدانية ويحدد المشابهات التى لا حظها فى العناصر سابقة الذكر وهى:

أ- النشاط Activity

ب- التفاعل Interaction

ج- العاطفة Sentiment

د- المعايير Norms

كذلك فقد لاحظ من الدراسات الخمس العلاقة التى تقوم بين الأربعة عناصر. كما أن الكتابين الجماعية الإنسانية والسلوك الإجتماعى يمثلان المرجع الأساسى لنظرية هومانز فى التفاعل داخل الجماعة.

فالكتابات مثال للاستدلال الاستقرائى - حيث الإنتقال فيه من الخاص إلى العام من الدراسات التجريبية التى تصدر عنها القضايا العامة - هومانز فى ذلك عكس بارسونز وميرتون حيث أنهما أتبعاً طريقاً عكسياً، حيث الإنتقال من العام إلى الخاص من القضايا العامة إلى الجزئيات (الاستنباط أو الإستدلال).
فالاتجاه الذى يمثله هومانز هنا هو وصف تفسير سلوك الإنسان فالفرد يتفاعل فى إطار الجماعات الصغيرة.

ويقول هومانز أن الجماعة يمكن دراستها كنسق اجتماعى قائم أو يعيش فى بيئة Social System, Surviving In An Environment والجماعة هى كل متفاعل مع نفسه ومع البيئة المحيطة به. ولقد حدد كلاً من Carturigh Zander سنة ١٩٦٨ ثمانى مداخل نظرية فى تحليل الجماعات هى:

أ- النظرية الميدانية Field Theory.

ب- نظرية التفاعل Interaction Theory.

ج- نظرية الأنساق System Theory.

ء- المدخل السوسيومتري The Sociometric Orientation.

هـ- مدخل التحليل النفسي The Psychanalytic Orientation.

و- المدخل النفسي العام General psychology approach.

ز- المدخل الأخصائي الأمبريقي Impeucal stotics approach.

ح- مدخل النماذج الرسمية The Formal Models Orientation.

وقد عرف هومانز الجماعة بإعتبارها كلاً عضوياً ونسقاً اجتماعياً يتزثر بالبيئة التي يعيش فيها ،وقد استخدم مفهوم النسق الخارجى - External Sys- tem ليشير إلى العلاقات بين الجماعة، وبيئتها، كما قد تؤثر هذه العلاقات فى سلوك الجماعة.

ومفهوم النسق الداخلى Internal System ليعبر به عن مشاعر أعضاء الجماعة كل منهم تجاه الآخر كما قد تؤثر هذه المشاعر فى سلوك الجماعة.

وحيث أن الجماعة عرضة دائماً للتغير نتيجة لتغير العلاقات بين أعضائها، ومن ثم تتأثر العوامل التى تعيش الجماعة فى ظلها لذا فمن الضروري أن تؤخذ عملية التغير هذه فى الإعتبار عند تحليل علاقة الإعتماد المتبادل بين النسق الداخلى والخارجية.

وقد أكد هومانز أن حالة التوازن فى النسق هى الحالة التى تكون فيها القيم والعلاقات للعناصر الداخلية فى تكوين النسق قادرة على أن تجعل أى تغيير بسيط فى أحد العناصر يحرك التغييرات الأخرى التى يمثل إلى إرجاع النسق إلى حالته الأولى قبل حدوث التغيير.

أما استوجديل Stogdill فقد أوضح أنه يمكن وصف وبناء وعمليات الجماعة في شوء سلوك أعضاء في تفاعلهم مع بعضهم .. وذلك عن طريق تناول عناصر الأداء - والتفاعلات وتوقعات الأعضاء التي تكون النسق الداخلي للسلوك.

كما أنه اعتبر الجماعة نسقاً من التفاعل مفتوح لزمه قد يفقد أمر يكتب أعضاء ويتبادل القيم مع بيئته. ونظر إلى الأداء باعتباره فعلاً يقوم به الفرد ويميزه كعضو في الجماعة وعن طريق إتمام وتكامل أداء الزعضاء يتم إنجاز الجماعة.

أما التمايز في بناء المراكز والمكانات في الجماعة فيرجعه إلى الاختلاف بين الأعضاء في بدء السلوك أو في الإستجابة لمبادأة الآخرين ... كما أن دور العضو يحدد السلطة والمسئولية المتوقع أن يمارسها بفعل وظائفه ومكانته في الجماعة. أما إنجاز الجماعة في رأيه هو إنتاج الجماعة المترتب على إنتاج الأعضاء والتكامل يشير إلى قياس المقدرة على الحفاظ على البناء والوظيفة في حالة الضغوط الخارجية. وقد حدد الروح المعنوية باعتبارها التحرر من الضغوط في العمل والإتجاه نحو هدف الجماعة.

٥- تطبيقات الجماعة كنسق اجتماعي:

والخدمة الإجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة، استفادت من مجموعة النظريات الموجودة أو القائمة في العلوم الإجتماعية ومن هذه النظريات:

- | | |
|--------------------|----------------------|
| - النسق الاجتماعي. | - الإغتراب. |
| - الجماعة الصغيرة. | - الصراع والتوازن. |
| - الدور الاجتماعي. | - ديناميات الجماعات. |

ونوضح الآن بعض المعالم الرئيسية لبحوث الخدمة الإجتماعية خاصة في طريقة «خدمة جماعة».

١- أن أغلب هذه البحوث اتخذت من المنهج التجريبي طريقاً لبحث مشكلة الدراسة.

٢- أن هذه البحوث استفادت من العديد من النظريات والتي لها أهمية بالنسبة لمجال التخصص مثل:

أ- نظرية الجماعة الصغيرة.

ب- نظرية النسق الإجتماعي.

ج- الدور الإجتماعي.

٣- أن أغلب هذه البحوث قد استفادت بصورة كبيرة من نظرية الجماعة الصغيرة وانقسمت هذه البحوث إلى قسمين:

أ- الأول : تناول نظرية الجماعة الصغيرة بصورة مبسطة كجزء من البناء النظري للدراسة الذي يوجه الدراسة العملية.

ب- الثاني: تناول نظرية الجماعة الصغيرة بالتفصيل وعرض لبعض المداخل النظرية الأخرى في تحليل الجماعات والتي منها المداخل الثمانية سابقة الذكر والتي منها مدخل نظرية النسق الإجتماعي.

فالبناء الإجتماعي للجماعة يتضمن الجماعة والأفراد المكونين لها والشلل والعشيرات التي تتواجد بداخلها، كما يتضمن العلاقات الإجتماعية بين أعضائها، وكذلك فإن مراكز أعضاء الجماعة وأدوارهم الإجتماعية ومكانتهم وما يترتب على ذلك من حقوق وواجبات تعتبر جميعها عنصر من عناصر بناء الجماعة.

ويؤكد كارترايت وزاندر على أن وصف بناء الجماعة يجب أن يتناول كل من علاقات السلطة (بناء السلطة) (وبناء الإتصال) والبناء السوسيو مترى (وبناء الحراك).

ومن هنا نلاحظ أن إهتمام كتابات خدمة الجماعة بهذه الجوانب خاصة عند تناول موضوع نمو الجماعة بإعتباره هدف أساسى.

وكما أكد هومانز أنه يمكن استنباط نظريته من ملاحظاته عن الجماعة الصغيرة من خلال العناصر الأربعة، العاطفة، النشاط، التفاعل، المعايير.

وباستخدام هومانز لتلك المفاهيم التى صاغها فى صورة فروض تحليلية بوصف السلوك الإنسانى فى الجماعات التى اختارها، فهو هنا يحاول التنظير مستخدماً مادة علمية متوفرة من بحوث سابقة جمعها باحثون درسوا خمسة حالات متنوعة من الجماعات الصغيرة فى بيئات متباعدة.

ويمكن لنا فى مجال تخصص خدمة الجماعة أن نوضح العلاقة بين عناصر البناء الإجتماعى للجماعة وتحقيق أهدافها، ويمكننا توضيحها فى صورة الفروض التالية:

- أن الجماعات الأكثر إنتاجاً تتميز بإقامة شبكة إتصال أكثر ملائمة من تلك التى تقيمها الجماعات الأقل إنتاجاً.

- مساهمة أعضاء الجماعة بالإشتراك فى المناقشة مع توافر سب الأخذ والعطاء بين القادة والأعضاء الآخرين بالجماعة يؤديان إلى مساهمة الأعضاء فى نشاط الجماعة بفاعلية وتزيد من قدرتهم على الإنتاج وشعورهم بالرضا.

- تغيير الإتجاهات وتغير سلوك أعضاء الجماعة يستدعى وجود إتصال متبادل.

- أن الإتصال يلعب دوراً هاماً بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.
- كلما زادت درجة تماسك الجماعة كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك الأفراد.
- أن اتخاذ القرارات في المشكلات التي تعترض الجماعة يتمشى مع بناء القوة فيها.
- كلما ارتفعت مكانة الإنسان داخل الجماعة كلما زاد إلتصاقاً بمعاييرها وعندما ينحرف عن المعايير التي وضعتها الجماعة لنفسها فإنها غالباً ما تتقاضى عن ذلك ويمكن أن يصبح هذا الانحراف معياراً أمام الأعضاء.
- أن الأعضاء الذين يفتقدون إلى القدر الضروري من الدافعية قد لا يتمكنون من الاستفادة من الفرص العديدة التي يتيحها لهم البناء الإجتماعي.
- أن الفرص المحدودة داخل البناء الإجتماعي قد لا يتيح الحراك بالنسبة للذين يتميزون بدرجة عالية من الواقعية.
- وإذا نظرنا إلى مبادئ العمل مع الجماعات التي توجه سلوك أخصائي الجماعة من خلال الممارسة مع مختلف أنواع الجماعات أهمية في الجوانب المختلفة سواء البنائية أو الوظيفية ويساعد ذلك في قدرة الأخصائي على توجيه الأعضاء والجماعة نحو تحقيق الاهداف المرغوبة والمرتبطة أساساً بأهداف خدمة الجماعة كطريقة مهنية من طرق الخدمة الاجتماعية.

ثالثاً- نظرية إنتاجية الجماعة

The theory of group productivity

افتترضت هذه النظرية حديثاً بواسطة ستينل Steinel عام ١٩٧٢م وتعتمد هذه النظرية على أن إنتاجية الجماعة على ثلاث مجموعات من التغيرات هي:

١- متطلبات المهام Task demands

٢- الموارد Resources

٣- العملية Process

١- متطلبات المهام :

وهي كل المطالب المفروضة على الجماعة من المهمة نفسها أو من القواعد المنظمة والتي عن طريقها يتم إنجاز المهمة.

ولقد اقترح "ستينل Steinel" أن عبارة متطلبات المهمة يمكن تشبيهها بقائمة من الخطط الموضوعية ولا تشتمل هذه الخطط فقط وصف المؤسسة ولكن أيضاً نوعية الموارد المحددة لاستخدامها والاسلوب الذي يمكن عن طريقه تحقيق التكامل للعناصر المتنوعة لعملية البناء وكذلك نوعية الأدوات المحتاج إليها ... وهكذا - وبطريقة مشابهة فإن مهمة الجماعة لها مطالب معينة ينبغي التعرف عليها وتحديدها ووصفها إذا أردنا للممارسة أن تحقق أهدافها.

٢- الموارد :

وتشتمل كل القدرات المرتبطة بالمهمة (الواجب) والمعرفة والمهارات والأدوات المملوكة لأعضاء الجماعة، ولهذا فإن موارد الجماعة تشمل أن معلومات وثيقة الصلة بالجماعة وكذلك المهارة والقدرة أو أى مورد آخر يمتلكه أى عضو بالجماعة سواء كان المورد مملوك لعضو الجماعة الفرد أو لمجموعة من الأعضاء.

وتحدد متطلبات المهمة نوعيات ومقدار الموارد التي يحتاج إليها العمل أو مهمة خاصة وكذلك الطريقة التي تستخدم بها هذه الموارد لإنجاز المهمة بشكل إيجابى للوصول إلى الحد الأقصى للإنتاجية ولاتشير نوعية المتغيرات إلى نوعية الموارد المطلوبة فقط ولكن أيضاً الموارد المملوكة بالفعل لأعضاء الجماعة - وتحدد مطالب المهمة وموارد الجماعة المستوى الأقصى للإنتاجية التي يمكن ان كانت تمتلك الموارد الضرورية والطاقة الكامنة لإنجاز المهمة - أما إذا كانت الجماعة لا تمتلك الموارد إذ تملكها بكميات غير كافية فإن الجماعة ستظل قادرة على إتمام المهمة ولكن أداء الجماعة سيكون بشكل غير مرضى عنه فى حالة إذا ما كانت الموارد غير كافية.

ويستخدم (ستيل) مصطلح الإنتاجية الكامنة Potential Productivity للإشارة إلى الإنتاجية القصوى والتي يمكن للجماعة إنجازها عندما تستخدم مواردها لمقابلة مطالب المهمة.

٣- العملية :

وتشمل متغيرات العملية: الأفعال التي تقوم بها الجماعة فى محاولتها لإنجاز المهمة - ولا تشمل العملية فقط هذه الأفعال المرتبطة مباشرة بالمهمة الشخصية المتبادلة والتي من خلالها يحول الناس مواردهم إلى منتج وكذلك الأعمال غير المنتجة التي تدعو إلى الإحباط والمناقشة غير المجدية والدافع أو الفهم غير الوافى وباختصار فإن العملية تحترى على الأعمال الفردية أو الجماعية للناس الذين يتم تكليفهم لأداء المهمة - وبذلك تكون العملية الجمعية أقل كفاءة عن ما يجب مما يخفض فعالية الجماعة.

وبالتحديد الإنتاجية الفعلية = الإنتاجية الكامنة - الفقدان بسبب العملية الخاطئة.

إذن من هذه الصياغة ترى أن متغيرات العملية لا تعمل على زيادة الإنتاجية الكامنة، إنما يمكن فقط زيادة أو نقصان التناقض بين الإنتاجية الفعلية والإنتاجية الكامنة.

ولقد اقترح Steinel تصنيف جزئى للمهام إلى نوعين يؤديان إلى التنبؤات عن إنتاجية الجماعة هما مهمة المفاضلة ومهمة التواصل. ومهمة المفاضلة هي التي تتطلب الاختيار بين البدائل العديدة الممكنة كالاختيار بين (نعم ، لا) والاختيار للموقف الصحيح بين عدد ضخم من البدائل الممكنة.

وقد اقترح Steinel أن الإنتاجية الكامنة للجماعة تتحدد بمقدرة عضو الجماعة الكفاء فإذا استطاع أحد أعضاء الجماعة أن ينجز المهمة فإن الجماعة يمكنها الإنجاز أيضاً.

ومهمة الوصل أو الربط تعنى: أنه لإنجاز المهمة يتطلب من كل عضو فى الجماعة أن ينجز بشكل أساسى نفس الوظيفة (العمل) حديث نجاح الجماعة للتحديد بفاعلية العضو الماهر وإنتاجية الجماعة الكامنة لا يمكن أن تتعدى أو تتجاوز عضو الجماعة الكفاء على الأقل إلا أنها يمكن أن تقلل هذه الإنتاجية إذا كانت العملية الجماعية خاطئة فيمكن أن تستطيع جماعات قليلة أن تتنبأ لتكون قادرة على إنجاز المهمة حتى ولو لا يوجد نقض تسبب العملية الجماعية الخاطئة.

ونظرية Steinel عن إنتاجية الجماعة لها مظاهر عديدة ذات أهمية:

الأولى: أنها تزود أسس ارتباط السلوك الفردى بالسلوك الجماعى وأنه أصبح واضحاً أن مخرجات الجماعة يعتمد على الأفراد الذين يكونون الجماعة ولكن من الصعوبة أن تعرف كيف يساهم الفرد بالارتباط بأداء الجماعة.

والثانى: أن النظرية تحدد مجموعة من المتغيرات الكبيرة التي يمكن أن

تعملها لتؤثر في إنتاجية الجماعة.

والثالث: أنها تقترح أن عملية الجماعة لا يمكنها أبداً تعزيز إنتاجية الجماعة، فقط ولكن يمكنها ندعيم الإنتاجية المتصلة بالطاقة الكامنة المشتقة من موارد أعضاء الجماعة والتي لها علاقة بمطالب المهمة.

رابعاً- نظرية الدور:

أ- مفهوم الدور:

الدور يرتبط بالمكانة الاجتماعية للفرد داخل المجتمع والمكانة تحت على الفرد أداء دور أو أدوار معينة، إذن فالدور يمثل الجانب الديناميكي للمكانة، فالمكانة التي يشغلها العضو داخل الجماعة تحتم عليه أداء أدوار معينة تتلائم مع طبيعة وعناصر هذه المكانة والتي تميزها عن المكانات الأخرى - فالمكانة هي الوضع الاجتماعي الذي يشغله العضو بينما الدور هو السلوك الذي يؤديه العضو لتحقيق توقعات المجتمع منه كشغل لهذا الوضع الاجتماعي أو المكانة الاجتماعية.

ويعرف أحمد عزت راجح الدور بأنه نمط السلوك الذي تنتظره الجماعة وتتطلبه من الفرد في مركز معين فيها وهو سلوك يميز الفرد تميزه ممن يشغلون مراكز أخرى.

ويصفة عامة فإن هناك إجماع بين علماء الاجتماع على أن الأدوار هي مجموعة مواصفات للسلوك المرتبط بمكانات خاصة.

وقد أشارت الكثير من الكتابات إلى أن الدور بإعتباره نموذجاً لسلوك المنظم وأنه يتأثر بالمركز الاجتماعي الذي يشغله الفرد والوظائف التي يؤديها في علاقته بشخص أو أكثر وأن سلوك الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل الديناميكية أهمها:

١- احتياجات العضو ودوافعه الشعورية واللاشعورية.

٢- إدراك العضو للمسئوليات والتوقعات المتبادلة التي تحدد طبقاً للثقافة السائدة القائمة في ضوء المكانة التي يشغلها والوظائف التي يقوم بها أي إدراك دوره ودور المشاركين له.

٣- التكامل أو الصراع بين أدوار الفرد لهذه المسئوليات والتوقعات وإدراك الآخرين الذين يتعامل معهم لهذه المسئوليات والتوقعات. ويتضح من ذلك أن الدور يتضمن بالضرورة التفاعل والاتصال وأهمية التوافق بين اتجاهات الفرد واتجاهات الآخرين.

ب- تعلم الدور:

مفهوم تعلم الدور من المفاهيم الأساسية في نظرية الدور وأن كل فرد في المجتمع عليه أن يتعلم دوره والسلوك الملائم مع كونه يشغل مكانة معينة - وهذه العملية التعليمية تبدأ منذ الصغر في الطفولة من خلال عملية التنشئة الاجتماعية ويقوم بهذه العملية الأسرة والمؤسسات الاجتماعية المختلفة مثل المدرسة والمنظمات الاجتماعية المختلفة التي تساعد وتشارك في تنشئة وتنمية الفرد ولا يجب أن يفوتنا هنا أن عملية التعليم هذه تتم في إطار القيم والأنماط الثقافية التي يحددها المجتمع الذي ينشأ فيه الفرد.

وهناك أساليب لتعليم الدور الاجتماعي كما يلي:

١- التعلم المقصود: وهو التعليم المنظم أو المدبر الذي تقوم به المنظمات الاجتماعية المختلفة في المجتمع ابتداء من الأسرة وتمتد لتشمل أجهزة المجتمع المختلفة التي تساهم في نشأة وتربية أفراد المجتمع.

٢- التعليم العرضي غير المقصود: وهي التي يتعلمها الطفل من تلقاء نفسه وأنماط السلوك التي يقوم بها الآخرون في البيئة التي يخالطها أو

يعيش فيها كالأسرة ، المدرسة ، أجهزة الإعلام وغيرها من المؤسسات الاجتماعية التي يعيش أو يتفاعل معها الانسان.

ج- توقعات الدور:

وهي الفكرة التي يحملها آخرون لهم آمانياتهم للشخص عما يجب أن يكون عليه سلوك شاغل الدور في أدائه لحقوق وواجبات المركز الذي يشغله، فعلى سبيل المثال فإن الأب والأم يتوقعان من أبنهما الطالب دوراً معيناً في الإنتظام بالدراسة واستذكار الدروس حتى يتم له تحقيق النجاح المرغوب ويطيع والديه ويعاون اخوته وهكذا بالنسبة للأوضاع والمكانات الأخرى التي تتطلب من شاغليها أدواراً معينة محددة.

والدور لا يعنى سلوكاً واحداً بل العديد من الأدوار الفرعية فالأب يقوم بالرعاية والتوجيه وتوفير فرص اللعب وغير ذلك - وهذه التوقعات قد تكون من المجتمع أو من المحيطين بالفرد.

د- وصف الدور:

لكي يقوم الفرد بأداء دوره بنجاح وفقاً لما يتوقعه منه المجتمع والآخرين فإنه يجب أن يكون هناك وصف وإطار محدد ومتفق عليه في المجتمع لما يجب أن يقوم به شاغل هذا الدور - وما له من حقوق وما عليه من واجبات لشغله مكانة معينة، وبالتالي إذا لم يكن وصف الدور واضحاً فإن الفرد من الممكن أن يسلك سلوكاً قد لا يكون مناسباً وقد لا يقبله الآخرون أو المجتمع وهذا يقودنا إلى مفهوم آخر وهو غموض الدور وبعض جوانب متطلبات الدور يصنعها المؤسسة التي ينتمى رليها الفرد مثل الأسرة والمدرسة فقد تضع المدرسة مجموعة من اللوائح والقرارات التي تحد الأدوار.

هـ- أداء الأدوار:

أداء الأدوار Role Performance هو السلوك الواقعي في دور معين - إن الدور الذي يؤديه الفرد ويختلف الدور المتوقع عن الدور المؤدى ولكن إذا زاد هنا الاختلاف عن حد معين فإنه تظهر مشكلات الدور.

و- الدور المدرك:

الدور المدرك Percioveal Role هو الدور كما يدركه القائم به وهو يختلف عن المتوقع نتيجة لتغير الفرد نتيجة لخبرته الخاصة واتصاله بالمؤسسات الأخرى، ومع التغير لدى الفرد والمجتمع فإن الدور المدرك من تغير الدور المتوقع فإذا اختلفت الأدوار (المتوقع - المدرك الفعلي) فإنه ينشأ صراع يتخذ أحد الأنماط التالية:

١- صراع داخلي للفرد: وذلك عندما يختلف كثيراً الدور المدرك عن الدور المتوقع ويضطر الفرد لأداء ما يراه المجتمع صحيحاً رغم رغبته الشديدة في أن يؤدي الدور كما يدركه.

٢- صراع خارجي بين أفراد المجتمع (المجتمع والأسرة): وذلك عندما يختلف الدور المدرك عن المتوقع ويؤدي الفرد الدور كما يراه أو كما يدركه ومن هنا يختلف عن المحيطين به وقد يحاول استخدام بعض أساليب الملاحظة أو الإقناع أو الإكراه حتى يقوم بالدور كما يراه وقد ينجح في هذا حتى يوافق على أداء الدور بهذه الصورة وقد لا يتجه ويستمر في أداء دوره ولا يعبا ينقد الآخرين ويتوقف هذا على النتائج المترتبة على اختلافه عن الآخرين وقدراته على مواجهة هذا الاختلاف وفقد الآخرين وتتوقف حدة الصراع على أهمية جانب الدور المتنازع عليه والجانب المطلوب تغييره في أدوار الآخرين المشتركين في الدور ومكانة الشخص شاغل الدور والبدائل المتاحة أمامه إذا ما احتد الصراع.

ز- غموض الدور:

غموض الدور يعنى عدم وضوحه أو به إزدواجية كما أنه ليس هناك عدم اتفاق بين هيئات المجتمع ومنظماته على ما هو متوقع من هذا الدور ومتطلباته لذلك فحقوق وواجبات شاغلي الدور تكون غير محددة وغير واضحة - وبالتالي فإن غموض الدور الذي يوشى فى مدى فعالية الدور - فكلما كان الدور واضحاً محدداً كلما زادت فعاليته وقوته حيث أن شاغل الدور يكون على دراية بما له وما عليه وبالتالي فهو يؤدي دوره كما هو متوقع منه من قبل المجتمع دون أن يحدث الصراع فالأدوار الجديدة فى المجتمع قد تكون غير واضحة.

ح- مجموعة الأدوار:

إن أى فرد فى المجتمع لا يلعب دوراً واحداً ولكنه يلعب أكثر من دور وذلك لأنه يشغل أكثر من مكانة وأكثر من وضع اجتماعى فعلى سبيل المثال فإن أى شخص مثلاً عاملاً فى مصنع (وضع اجتماعى) وهنا يتطلب فيه أدوار معينة كالحضور فى المواعيد والقدرة على الإنتاج ودوره فى المنظمات العمالية وتجاه زملاءه ومرءوسيه لذلك إن وضع هذا الشخص كعامل فى مصنع يتطلب منه مجموعة أدوار مرتبطة بالوضع الاجتماعى وكذلك نأتى فى النهاية إلى مجموعة الأدوار الكلية التى تتكون من كل الأدوار التى يؤديها الفرد نتيجة لشغله أكثر من مكانة اجتماعية.

ط- صراع الأدوار:

أى تعارض التوقعات الخاصة بدور معين بالنسبة لشاغل مكانة معينة بحيث أن شاغل هذه المكانة لا يستطيع أن يقوم بها طاملاً فى نفس الوقت سواء كان ذلك فى داخل الدور نفسه أو بين الأدوار المرتبطة بالمركز وقد يؤدي صراع الأدوار إلى إحداث ضغوط نفسية لدى الفرد فى أدائه لدور معين وقد تعمل هذه الضغوط

إلى الدرجة التى تعوق الفرد من أداءه لدوره بشكل مقبول وفى هذه الحالة فعلى الفرد أن يبحث ويحاول حل هذه الصراعات بين الأدوار، ويظهر صراع الدور فى المواقف التى يدرك فيها شاغل الدور وجود توقعات متعارضة بينه وبين المشاركين معه فى نفس الدور ويشعر شاغل الدور والأطراف المشتركة معاً فى الدور بوجود شكل من أشكال التعارض يحول دون تحقيق واجبات أو توقعات الدور بالطريقة الملائمة - وأن تصدر الصراع قد يحدث نتيجة للآتى:

١- أن يكون توقعات الدور غير واضحة أو غامضة:

حيث أشرنا إلى أن غموض الدور لا يساعد شاغله على أداءه بالصورة الملائمة ويتخبط فى أداءه لهذا الدور - مثلاً حين تنشأ وظيفة جديدة فى شركة أو مصنع ويكون متطلبات أداء هذا الدور غير واضحة ومحددة فهنا شاغل هذا الدور قد يعرضه للصراع والوقوع فى المشاكل فى عمله نتيجة لعدم وضوح دوره.

٢- قد ينشأ الصراع نتيجة لشغل الفرد لأكثر من مكانه وأداءه لأكثر من دور:

وهنا يكون الفرد غير قادر على الملائمة أو الموازنة بين كل هذه الأدوار التى يشغلها ما يجعله يعطى أكثر لدور معين على حساب دور آخر وهنا يحدث الصراع مثال الشخص الذى يعطى لعمله الكثير من الوقت على حساب أسرته وأولاده مثلاً.

٣- قد يحدث الصراع نتيجة لأن التوقعات متعارضة فيما بينها:

فحين يشغل الفرد مكانة معينة فقد يكون هناك العديد من الأطراف التى تشترك معه وتتفاعل معه فى هذا الدور وقد يكون هناك تعارض بين توقعات كل هؤلاء المشتركين فى هذا الدور - فعلى سبيل المثال الأخصائى الإجتماعى الذى يعمل بمدرسة ثانوية فهنا موجه التربية الإجتماعية (المشرف على الأخصائى)

يتوقع منه أداء وظائف إجتماعية معينة تجاه الطلبة والمدرسة بالصورة التي يجب أن يكون عليها الأخصائي الإجتماعي المدرسي بينما ناظر المدرسة يتوقع من الأخصائي أداء أعمال معينة يقلب عليها الطابع الإداري فهنا توقعات موجه التربية الاجتماعية وناظر المدرسة متعارضة بالنسبة لما يجب عليه الأخصائي الإجتماعي وهذا ما يؤدي إلى حدوث الصراع في الأدوار لدى الأخصائي الإجتماعي.

وتختلف حدة الصراعات من شخص لآخر ومن موقف لآخر فبعض الصراعات قد تؤدي إلى ضغوط محددة ممكن للفرد تناولها ولكن في بعض الأحيان قد تحدث اضطرابات شديدة وتحتاج إلى مساعدة من جانب الأخصائي الإجتماعي - وقد ينشأ الصراع من تفاوت المكانات الإجتماعية التي يشغلها الفرد فعلى سبيل المثال المرأة التي تشغل مكانة عالية في عملها تقوم بأعمال تعتبرها متدنية في المنزل.

ي- الشخصية والدور:

تعتبر الشخصية إحدى المحددات الأساسية للدور فإن التوافق أو التعارض بين جوانب الشخصية ومتطلبات الدور قد يكون مسئولاً عن نجاح الفرد أو فشله في أداء دوره (فالبائع مثلاً لابد أن يكون صبوراً - مقنعاً) ما يترتب على ذلك من صعوبات في أداء الدور الخاص بالتكيف الإجتماعي في المجتمع ويحاول المجتمع الملائمة بين الشخصيات والدور أو الأدوار المسندة إليها عن طريق الاختيار حيث يتم إسناد الدور إلى من تتوافر فيه الصفات اللازمة لأداء هذا الدور ثم تعويده على القيام بهذا الدور عن طريق تدريبه على ذلك.

ك- درجة السماح:

ليست كل الأدوار على نفس الدرجة من الأهمية ولهذا فإن المجتمع لا يضع

الثواب والعقاب بنفس الدرجة على كل أجزاء الدور فحضور الطالب المحاضرات والإمتحان لا يساوى حضور النشاط الجامعى مثلاً فيتجاوز المسئولين بالجامعة عن عدم الاشتراك فى النشاط ولكن الغياب عن الإمتحان لا يمكن التجاوز عنه.

ل- الأدوار البارزة:

الأدوار البارزة Role Salince يفضل بعض الأفراد بعض الأدوار عن بعضها فبعض الأدوار يركز على أهمية المستقبل المهنى أكثر من المستقبل الأسرى مما يجعله يركز على الاستعداد التعليمى والمهنى على حساب الأدوار الأخرى ما يؤثر على دوره فى بعض المؤسسات التى ينتمى إليها.

م- الانتقال من دور إلى آخر:

ينتقل الإنسان خلال حياته من دور لآخر عدة مرات، وقد يحدث ذلك لعدة أدوار فى وقت واحد أو تأخذ هذه العملية نمطين من التغيرات فأدوار تستجد وأخرى تفقد مثل الطالب الذى يتخرج من الجامعة يفقد دوره كطالب ويكتسب دور الموظف وليس انتقال الدور دائماً للأفضل إذ قد ينتقل من دور مرغوب فيه إلى دور آخر غير مرغوب.

وفى بعض الأحيان تتغير توقعات الدور على مر الزمن فالبنت وهى فى سن ١٢ غير توقعات الدور وهى فى سن العشرين.

وبالنظر إلى المكانة وارتباطها بالدور فإن هذا يقودنا إلى أن نقرر أن اكتساب دور جديد يؤدي إلى توقعات جديدة ويشير إلى موافقة مجتمعية (تصديق مجتمعى) وفى نفس الوقت فإن فقد الدور يقطع بعض الروابط بين الفرد والبناء الإجتماعى المرتبط بالدور السابق أى أن هذا التغير يتضمن جوانب إيجابية وأخرى سلبية بالنسبة للفرد.

وقد يواجه الفرد بعض التغيرات المختلفة المرتبطة بالسن ففى بعض الأحيان تجد علاقة قوية بين العمر أو مرحلة الحياة والمكانة والأدوار الإجتماعية المرتبطة بهذا العمر فهناك العمر الرسمى للحصول على أشياء معينة أو تأدية أشياء معينة قبل سن ١٦ سنة للحصول على البطاقة الشخصية، ١٨ سنة لاستخراج رخصة القيادة أو الوصول إلى سن الرشد وما يتبع ذلك من حقوق التصرفات المالية أو عند الوصول إلى سن المعاش للموظف.

وتغير الدور له أربع ملامح تؤثر على درجة الصعوبة فى تقبل الدور الجديد نوجزها فيما يلى:

١- الأهمية المعيارية حيث أنه كلما كان للدور أهمية فى ثقافة المجتمع فإنها تشكل أهمية للفرد وبالتالي تفيد شغل مكانة ترتبط بدور هام فيصبح الانتقال مرغوباً والعكس.

٢- كلما زاد شعور الفرد بفقد الدور حسب خبراته كلما زادت الصعوبات التى تواجهه لتغير الدور مثل بطل الرياضة عندما يكبر فى السن ويضطر للإشتراك فى مباريات محددة من الرياضة التى يجيدها.

٣- أثر التغير على أنماط السلوك فالصعوبة فى تغير الدور تعتمد على كمية الاضطرابات المترتبة على هذا التغير أى المترتبة على متطلبات الدور على فقد دور هام.

٤- عدد الأدوار التى يلعبها الشخص فى حياته وخبراته السابقة تؤثر على تقبل تغير الدور والانتقال إلى الدور الجديد وبعض الناس تستعد لتغير وليس بالضرورة أنهم يحبون التغير أو يرغبون فى الدور الجديد ولكنه ضرورة تحتتمها ظروف الفرد مثل الإحالة للمعاش - وحتى الانتقال إلى دور مرغوب يرتبط ببعض الصعوبات فقد يتطلب الدور الجديد بعض

المعلومات أو المهارات أو بعض الصفات الشخصية مما يجعل أداء الدور بشكل مناسب عملية شاقة إذا لم تتوافر هذه المتطلبات.

خامساً- النظرية التبادلية؛

أصبح الإهتمام حالياً من قبل المنظرين والممارسين فى إمكانية بناء فكر منظم للممارسة يستند إلى أطر عملية يمكن الإستفادة منها فى المجالين النظرى والتطبيقي للمهنة، وذلك للإجابة على السؤالين التاليين:

١- ماهية المعطيات والنظريات الملائمة فى تفسير مشكلات واحتياجات واستجابات وواقع من تعامل معهم من أفراد وأسروجماعات ومجتمعات محلية؟

٢- كيف يمكن التصدى للتغير أو التعديل ونوعية الوسائل والاستراتيجيات التى تحدد للممارس دوراً واضحاً للتأثير والتقويم؟

ونظرية التبادل الاجتماعى عند «جورج هومانز» كإحدى نظريات العلوم الإجتماعية والسلوكية تحاول تطويع قضاياها ومعطياتها فى تصور إطار للممارسة المهنية فى خدمة الجماعة وذلك وفقاً للأسس التالية:

١- وجود معطيات نظرية ولها مؤيدوها على الرغم من تحامل بعض الباحثين على أصولها ومصادرها بسبب ارتكازها على مبادئ اقتصادية.

٢- الحاجة إلى تدعيم للإطار النظرى والقيمي والتطبيقي لطريقة خدمة الجماعة بما يتضمنه من مبادئ وأهداف وما أسفرت عنه الإتجاهات المعاصرة فى هذا المجال.

نظرية التبادل الإجتماعى عند "هومانز Homans" :

ظهرت المساهمات الرئيسية فى مجال نظرية التبادل الإجتماعى من خلال كتابات "ثبث وكيلى Thibaut and Kelley 1959" وهومانز Homans 1961، وبيتربلاد (Blau 1964).

أ- فلسفة النظرية :

تركز النظرية على النظر إلى سلوك الجماعة على مستوى الأفراد باعتبارهم أعضاء فى الجماعة وسلوك هؤلاء الأفراد وكأنهم مدفوعون بالرغبة فى تحقيق أعلى درجة من المنفعة الذاتية أو المصلحة الذاتية .

ب- الافتراضات الأساسية للنظرية :

- ١- الأفراد يدخلون فى علاقات اجتماعية جديدة لأنهم يتوقعون المكافأة.
- ٢- تستمر العلاقات القديمة لأن الأفراد يجدون فى تلك العلاقات ما يحقق لهم المنفعة وتلك تفوق التكلفة.
- ٣- توجد العديد من الاختيارات المفتوحة أمام الفرد، ولابد وأن يقرر أيهما يحقق له أكبر درجة من المنفعة أو الكسب.
- ٤- يدخل الناس فى التفاعل الاجتماعى وهم متوقعين أن ذلك التفاعل سوف يمدهم بنوع من الفائدة أو القيمة، ويطلق على تلك القيمة الإيجابية "المكافأة: فقد تكون مادية كالنقود أو غير مادية فى صورة نصيحة أو تقدير أو إظهار الاهتمام، أو أى شئ آخر يحقق قيمة للفرد.
- ٥- التفاعل يجعل فردين أو أكثر يشتركون فى تحقيق المكافأة، فإن كلا منهم لديه شئ ذو قيمة يقدمون للآخرين، وحتى يتركوا من أخذ ماله قيمة منهم، وعليه يتضمن التبادل الاجتماعى، عملية تبادل الأخذ والعطاء.

السلوك الاجتماعي والسلوك الاجتماعي الأولى :

بدأ هومانز بتحديد هدفه في "محاول تفسير السلوك الاجتماعي وليس وصفه فقط".

ويتضمن السلوك المقصود تفسيره ثلاث خصائص هي :

١- للسلوك صفة معينة هي أنه اجتماعي وتعني أن الفرد حين يفعل بطرق مختلفة فإنه إما أن يكافأ Reward أو على الأقل يعاقب Punished بسلوك فرد آخر.

٢- أفعال المواجهة من فرد نحو آخر لابد أن تكافأ أو على الأقل تعاقب من قبل الشخص وليس من فرد ثالث أكان فرداً أم تنظيمياً.

٣- يمكن النظر إلى السلوك الفعلي Actual Behavior وليس معيار ذلك السلوك .

٤- المفاهيم والمصطلحات :

١- السلوك الاجتماعي الأول : "هو تبادل المكافآت Reward والتكلفة Costs بين الأفراد " أو هو "تبادل المكافأة والعقوبات Punishments بين فردين على الأقل".

٢- النشاط : هو مصطلح وصفى يشير إلى نوع السلوك الذي نتحدث عنه.

٣- العاطفة : لا يعبر عنها بصورة لفظية فحسب وإن كانت تقدم لغة لها دلالات في مجتمع معين أو هي الأنشطة الأخرى التي يمكن أن تدعم أو تعاقب السلوك.

٤- التفاعل : هو عدد الاتصالات الاجتماعية التي تحدث بين فرد وآخر مقارنة بعددها مع شخص ثالث، كما أنه تكرر السلوك وتواتره بمثابة

مقياس، لكمية النشاط، كما أنه عدد وحدات الأنشطة التي تصدر خلال فترة زمنية محددة.

يقسم هومانز أهم مكونات النظرية المستخدمة

أ- مصطلحات وصفية	ب- متغيرات الأساسية في التفاعل
descriptive terms	Variables

ج- السلوك الفعلي	د- السلوك اللفظي
مثل النشاط - القيمة Value	مثل أكثر قيمة Valuable
التكرار Frequency	التعاطف Enpthy

هـ - قضايا النظرية :

قدم هومانز خمس قضايا هي :

أ- أنه إذا حدث في الماضي أن تمت مكافأة عن نشاط مؤقت معين، فإنه كلما كان الموقف المثير الراهن أكثر شبهاً بالموقف السابق، زاد احتمال تكرار أو تواتر النشاط.

ب- تكرار المكافآت وتكرار السلوك وذلك «أنه كلما تكرر مكافأة نشاط شخص آخر زاد احتمال صدور ذلك النشاط عن هذا الشخص».

ج- كلما كانت وحدة نشاط فرد أكثر قيمة بالنسبة لشخص آخر، زاد إقدامه على النشاط الذي يلقي مكافأة من نشاط شخص.

د- كلما تعدد في الماضي القريب تلقى الفرد لنشاط مكافئ من شخص آخر قلت في نظره أي وحدات أخرى من ذلك النشاط.

هـ- كلما فشل الفرد في تحقيق تبادلات عادلة كلما أظهر الفرد قدراً من

الغضب Anger الى الغضب فى حد ذاته.

ومن تلك القضايا يمكن استخلاص بعض الموجهات الأساسية فيما يلى :

أ- يدخل الأفراد فى التفاعل الاجتماعى نتيجة لتوقع الحصول على مكافأة تمثل قيمة أو فائدة.

ب- تظهر الجماعات حينما يتكرر أشكال التبادل الاجتماعى بين أفراد يتبادلون مكافآت بشكل ما.

ج- لدى كل فرد فى الجماعة شئ من القيمة يمكن أن يقدمه للآخرين.

د- يتمثل التبادل الاجتماعى فى أنماط العلاقات الاجتماعية التى تتميز بالمواجهة والاتصال المباشر.

هـ- يتطلب حصول الفرد على مكافآت ضرورة تنازله أو تحمله شيئاً من التكلفة، عادة نقل المنفعة التى يحصل عليها.

و- الأفعال الموجهة من فرد إلى آخر لابد أن تكافأ وعلى الأقل تعاقب من الشخص نفسه.

ز- تكرار النشاط الذى يصدر من فرد، يختلف على المثيرات المشابهة التى حصل خلالها على مكافآت.

ح- يتعلم الفرد متابعة الأنشطة التى تكفاه ويتجنب ما يؤدى إلى العقوبات.

الجانب الأول ونعرض فيما يلى أهم جوانب النظرية :

معنى التبادلية : هو مشاركة عناصر أساسية فى عملية التفاعل Interaction ومن خلال هذه المشاركة يتم التفاعل المستمر الذى يؤدى إلى تكوين العلاقات الاجتماعية الواضحة بين عناصر هذا التفاعل.

ويمكن للنموذج التبادلى أن يؤدي إلى تحديد وتوضيح مواقف معينة فى حياة الجماعة والنظر إليها على أنها سلوكيات إتصالية ينطبق عليها ماينطبق على عملية الاتصال - أى أن النموذج ينظر إلى كل ماحدث فى الحياة الجماعية على أنه سلوك إتصالى بمهنى أن سلوك يسلكه شخص فهو سلوك إتصالى فلكى تتم التبادلية لابد من الإتصال (ويقوم التبادل على التفاعل).

الجانب الثانى مكونات النظرية التبادلية :

١- يعتمد النموذج التبادلى على عملية التفاعل التى يشترك فيها الأخصائى والأعضاء Members بالجماعة والتى تستمر لفترة طويلة باستمرار هدف الجماعة وبناءا على أهداف المؤسسة وارتباطها برغبات الأعضاء حيث أن هناك جماعات إجبارية ترتبط بأهداف المؤسسة وهناك جماعات إجبارية ترتبط بحاجات ورغبات الأعضاء.

٢- يرتبط النموذج التبادلى بضرورة تحديد أنواع العلاقات التى تكونت داخل الجماعة فى إطار عملية التفاعل، وقد تكون هذه العلاقات رسمية أو علاقات غير رسمية لكنها تنتج بصفة خاصة نتيجة وجود العملية التبادلية بين أعضاء الجماعة.

٣- من المكونات الأساسية للنموذج التبادلى أيضا هى الأهداف الأساسية والمصلحة المشتركة لأعضاء الجماعة، حيث أن التبادلية فى خدمة الجماعة تعتبر من العمليات المؤثرة فى توجيه الأعضاء نحو تحقيق الهدف الجماعى أو قد يؤدي الهدف الجماعى أو قد يؤدي الهدف الجماعى نحو توجيه العملية التبادلية من خلال الحياة الجماعية.

٤- يرتبط النموذج التبادلى ارتباطا وثيقا بالبرنامج الذى تمارسه الجماعة وتوجيه الأخصائى ومايرتبط به من عمليات إتصالية مشتركة بين

الأعضاء والجماعة والأخصائي.

وعلىنا أن ندرك أن البرنامج قد يكون ثمرة عمليات الاتصال المختلفة أو قد يكون البرنامج مؤدياً إلى عملية إتصالية جديدة.

٥- يرتبط النموذج التبادلي بالإطار التنظيمي الوظيفي الذي تتميز به الجماعة دون غيرها من الجماعات، ويرتبط هذا التنظيم بقيام كل فرد بدوره الذي يجب أن يتميز به عن بقية الأعضاء، وفي إطار هذا التنظيم الوظيفي يتم تحقيق التبادلية - أي أنه لا يستطيع الأعضاء القيام بالتبادلية في إطار تنظيم جديد يعمل في مواجهة تنظيم الجماعة لأن هذا يؤدي إلى صراعات وتفكك جماعي كما يحدث أحياناً في نهاية مرحلة نمو الجماعة.

٦- تتكون التبادلية من المهارات Skills الاجتماعية والفنية والمهنية التي يمكن أن تستخدم في إطار الحياة الجماعية، وكلما كان عضو الجماعة قادراً على المشاركة في الموقف الجماعية مع الآخرين وكذلك كلما كان قادراً على نقل أفكاره للطرف الآخر واستقبال أفكار من هذا الطرف والارتباط بما يتوصل إليه فهنا يستطيع هذا الشخص أن يحقق التبادلية المطلوبة في هذا الإطار.

٧- تركز التبادلية على طريق الإشباع الخاصة بالأعضاء للمشاركة في العملية التبادلية.

وقد ذكرت مدرسة التحليل التبادلي التي كان من روادها (توماس وارنر وديلفي راين) حيث أوضحنا بأن هذه الإشبعات يمكن أن تحقق من خلال الموجهات الآتية :

أ- الإشبعات التي تتعلق بتكوين العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء وقد

تكون هذه الإشباعات سيكولوجية إجتماعية فى المقام الأول.

ب- الإشباعات التى تتعلق بتحقيق الذات من خلال التحدث مع شخص آخر والإستماع إليه.

ج- الإشباعات التى تتحقق من خلال القيام بالأدوار وتحقيق المسئوليات الاجتماعية أمام الآخرين وقد أطلق عليها أحيانا إشباعات الطرق الرسمية.

د- الإشباعات المتعلقة بالمساعدة الذاتية وهى ترتبط بأن الإنسان يدرك أنه يستطيع القيام بعمل معين وأنه يتم تكوين بعض الانطباعات عن بعض الأعضاء خلال العملية التبادلية.

الجانب الثالث أبعاد الممارسة من منظور النظرية :

أ- تكوين الجماعة والعضوية :

الأسس الخاصة بتكوين الجماعات وفق الإطار المقترح ومن منظور نظرية هومانز وهى :

- يعتمد على تكوين الجماعات فى خدمة الجماعة على توفر دوافع أو رغبات أو اهتمامات مشتركة.

- لابد من إجراء دراسة مسبقة للأعضاء، تتضمن المشكلات والاحتياجات الشخصية والاجتماعية، والمهارات والخبرات والاهتمامات، إضافة إلى الخصائص أو الصفات السلوكية والتى منها الطريقة التى يسلك بها الفرد أو يتوقع أن يسلك بها استنادا إلى أدائه السابق.

- التجانس بين الأعضاء ذا أهمية، وذلك لأن الاختلاف أو عدم التجانس النسبى يعتبر أمر حيوى يزيد من فرص التبادل الاجتماعى بين الأعضاء

ويجب أن يتسق ذلك مع متطلبات المدخل المقترح.

ب- عملية التدخل Intervention Process :

تهدف عملية التدخل المهني في العمل مع الجماعات إلى تدعيم الأداء الاجتماعي Social functioning للأفراد عن طريق استشارة واستثمار التفاعلات والنشاطات والعواطف، وما يتولد عنها من مواقف اجتماعية تدعو إلى تكوين علاقات بين الأفراد يستمد منها الأعضاء مكافآت تقود إلى إشباع حاجاتهم وتؤكد ذواتهم وتساعدهم على التصدي لمشكلاتهم وتنمية مهاراتهم الاجتماعية. فالتدخل وديناميات التبادل يتضمن التغيير في السلوك أو أنماط التغيير أو العواطف وما يرد إكسابه من سلوك أو تعديل في الاتجاهات وما يصبو إليه الممارس وتدخلاته المهنية جانبين هما :

١- الدراسة الواقعية لشبكة التبادل Exchange Network.

٢- المساعدة التي يقدمها للأفراد ليتعلم كل منهم كيف يؤثر في الآخرين، تأثيراً يستمد منه مكافأة، في الوقت الذي يستجيب لتأثير الآخرين ليستمد منهم مكافأة متبادلة، ومن خلال تلك العملية الديناميكية، يسهم الأخصائي بخبراته ومهاراته في عملية التدخل المهني.

الجانب الرابع - أساليب التدخل ودور الممارس :

وتتلخص فيما يلي :

١- استعراض المكافأة المتوقع حصول الأعضاء عليها نتيجة ارتباطهم ومشاركتهم حياة الجماعة، ويتحدد دور الأخصائى فى إبراز ما يملكه كل عضو فى الجماعة من مهارات أو خبرات أو قدرات وكل ما له قيمة فى نظر الآخرين.

٢- استثارة الأعضاء ليظهر كل منهم ما لديه من قيمة قابلة للتبادل.

٣- استثارة التفاعل الذى يؤدي إلى إحياء مواقف اجتماعية شبيهة بمواقف سابقة حصل خلالها الأعضاء على مكافآت.

٤- المساعدة فى تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات والتعامل مع الاهتمامات التى اجتمع الأعضاء حولها منذ بداية تكوين الجماعة.

٥- المساعدة فى تكوين وتنمية المعايير التى تتسق وأهداف المؤسسة والمجتمع ويتمثل دور الأخصائى فى توجيه واستمرار أنماط التبادل الاجتماعى وما يصاحبها من مكافآت.

٦- ضبط عملية التبادل، بحيث تكون المكافأة التى يحصل عليها الأعضاء تتسق ومايراد تغييره أو ركسابه من سلوك أو اتجاهات، ويفترض أن أسلوب التدخل يتطلب مايلى :

أ- المساعدة فى تدعيم السلوك الاجتماعى والمكافآت ذات الصبغة الاجتماعية المقبولة.

ب- الكف عن تدعيم السلوك والمكافآت ذات المردود غير الاجتماعى وغير المقبول ويتوقف نجاح ذلك الأسلوب على نوعية العلاقة بين الأخصائى

والجماعة وقدرة الأخصائي على استخدام وظيفته المستمدة من وظيفة المؤسسة.

٧- المساعدة في تدعيم السلوك والنشاطات التي تحقق تبادلات اجتماعية عادلة وتجنب تلك التي تتضمن تبادلات غير عادلة.

٨- التدرج في استثمار المنفعة الذاتية التي يحصل عليها الأعضاء في التوجه نحو أهداف اجتماعية أو مجتمعية عن طريق مساعدة الأخصائي للجماعة على توجيه برامجها نحو أهداف مجتمعية، والإسهام في تغيير المجتمع.

ج- الإنهاء :

وتتميز تلك المرحلة بخصائص منها :

- انسحاب بعض الأعضاء.
- رغبة البعض الآخر في الانضمام إلى جماعات أخرى في الوقت الذي يتمسك فيه بعض الأعضاء بالجماعة مع رغبة في استمرارها.
- انخفاض نسبة التردد على اجتماعات الجماعة خاصة في المؤسسات المفتوحة.
- وصول الجماعة إلى معظم أهدافها.
- قلة المكافأة التي يحصل عليها الأعضاء نتيجة لارتباطهم بالجماعة وأعضائها.
- تصبح عملية التبادل الاجتماعي غير ذات تأثير في الحصول على مكافآت حيث تصل المتفعة - وبلغه الاقتصاد - إلى درجة المنفعة الحدية.

د- التقويم :

ويعنى جمع الأدلة التى تعين على معرفة التغيرات المصاحبة للجهود المهنية المبذولة خلال فترة زمنية معينة.

وتعتبر تلك العملية عملية معقدة يصعب تناولها بالتفصيل فى هذا المجال إلا أنه من منظور مدخلنا المقترح على الأخصائى أن يجيب على بعض التساؤلات منها مايلى :

- ١- ماهى أشكال التبادل الاجتماعى بين الأعضاء؟
- ٢- كيف تسهم أنماط التفاعل والنشاطات والعواطف فى نمو العلاقات بين الأعضاء؟
- ٣- هل أسهم التبادل الاجتماعى بين الأعضاء فى الحصول على مكافآت متبادلة عادلة؟
- ٤- ما أنواع المكافآت التى يحصل عليها الأعضاء ومدى اتساقها مع جوانب التغير المطلوب؟
- ٥- هل تؤدي المكافآت التى يحصل عليها الأعضاء وما يترتب عليها من علاقات إلى تماسك الجماعة؟
- ٦- هل تؤدي المكافآت المتبادلة إلى تكوين المعايير؟
- ٧- ما طبيعة تلك المعايير وهل تتسق ومعايير المؤسسة والمجتمع؟
- ٨- هل المكافآت التى يحصل عليها الأعضاء تتسم بطابع التكرارية أم أنها موقفية وعارضة؟
- ٩- ما دور الممارس فى تدعيم السلوك الاجتماعى المرغوب؟ وماهى أنماط التغيير فى الجوانب السلوكية والعلاقية والانفعالية؟ وهل كان للممارس

دوراً فى المساعدة على التغيير؟

الجانف الخامس- تفسير بعض مواقف الممارسة فى ضوء نظرية هومانز :

أ- الجماعات الفرعية Subgroups :

هى مجموعة من الأفراد بينهم علاقات تجاذب تحقق لهم مكافأة متبادلة، فيزداد اتصال أعضائها بعضهم ببعض ويصورة متكررة أكثر من اتصالهم بباقي أفراد الجماعة الأصلية.

ب- مواقف التعاون والتنافس والصراع ويعنى التعاون

: Cooperation

هى تلك الجهود المشتركة بين فردين أو أكثر من أجل تحقيق أهداف أو مصالح مشتركة ويبدو أن المصالح أو الأهداف يمكن أن تلعب دوراً فى توفير مكافآت متبادلة يحصل عليها المشتركون نتيجة جهدهم المشترك سعياً لإنجاز تلك المصالح والأهداف.

المنافس أو التنافس Competition :

ويعنى كفاح من أجل أهداف معينة، ويتسم التفاعل بأنه منظم معيارياً وقد يكون مباشراً أو غير مباشر، شخصياً أو غير شخصى، ويبتعد عن نطاق القوة والضعف.

وفى ضوء نظرية التبادل الاجتماعى تفسير من خلال أن الأعضاء يتنافسون مع بعضهم البعض فى موقف لا يتوفر فيه مكافآت فهم لا يحصلون على مكافآت متبادلة أو لا يكافئون بعضهم البعض، ويصاحب اختفاء المكافآت، استجابات عاطفية فى الضرورة أو العدوان.

الصراع Conflict :

هو اختفاء أشكال وأنماط التفاعل نهائياً وبالتالي يقود ذلك إلى مكافآت متبادلة، وتنعدم المنفعة بوصفها ثمرة للعلاقات بين الأعضاء.

ج- مواقف سوء التكيف والتي منها :

- العضو الأناني : يرغب في الحصول على مكافآت وغير قادر على تحمل التكلفة.

- العضو العدواني : يتخذ من علاقاته وسيلة للحصول على مكافأة بالقوة.

- العضو المعزول : تقل مشاركته فيما يجرى من تفاعل، ومن ثم لا يتوقع حصوله على مكافآت، وإذ ليس لديه شئ من القيمة يمكن أن يقدمه للآخرين.

- العضو المنبوذ : وترجع أسباب النبذ لعوامل متعددة منها الأنانية أو العدوانية أو عدم الامتثال لمعايير الجماعة ولكل عامل من العوامل السابقة تفسيره كما سبقت الإشارة.

ويتوقف تعامل الأخصائي مع تلك المواقف على :

١- تفهم حاجات ومشكلات العضو سيئ التكيف.

٢- موقف الجماعة واستجابات أفرادها.

٣- موقف الأخصائي وعلاقته بالعضو.

الجانب السادس - أوجه الاستفادة من النظرية في خدمة الجماعة :

هناك بعض المحددات لاستخدام النظرية التبادلية وهي :

١- يتحدد استخدام هذه النظرية بارتباطها بمجال معين فيما يتعلق بالعمل

مع الجماعات أى أنه لابد أن تكون هناك ممارسة فعلية لاستخدام لايتخدام هذه النظرية بتحليل ماتم التوصل إليه.

٢- وضع بعض الجوانب التى توضح التأثيرات التى يمكن أن تتحقق فى شكل توقعات ناتجة عن عملية المساعدة التى يقوم بها الأخصائى وهذه التوقعات يجب أنه ترتبط بما يتم تحليله فى ضوء النموذج التبادلى.

٣- تحديد استخدام هذا النموذج من خلال وضوح كافة الجوانب المتعلقة بالعمل مع هذه الجماعة من حيث تحديد الأهداف وتوفير الموارد وتوزيع الأدوار وارتباط أخصائى الجماعة بالمبادئ والمهارات المتعلقة بالممارسة.

٤- تحديد استخدام النموذج التبادلى خلال فترة معينة ترتبط بالممارسة ولها مايميزها عن فترات أخرى كما أنها ترتبط بمرحلة معينة للنمو الذى يرتبط بحياة الجماعة.

٥- يتعين تحديد الجوانب الأساسية التى يستخدم فيها هذا النموذج التبادلى مثل تحليل العلاقات أو تحليل البرنامج أو تحليل أدوار الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة.

٦- يتوقف تكوين الجماعات فى خدمة الجماعة على توفر أهداف أو حاجات أو مشاعر أو اتجاهات أو مصالح أو آمال أو مشكلات مشتركة يدور حولها التفاعل، وتتخذ منذ البداية بوصفها ركيزة تمهد لتبادل المكافآت التى تشبع الاحتياجات وتحقق الأهداف.

٧- يتوقف استمرار الجماعة وفعاليتها على تكرار المكافآت المتبادلة بين الأعضاء عضو الجماعة - من منظور النظرية - هو فرد يسعى من خلال العلاقات الاجتماعية التى يعقدها مع غيره أو يتوقع أن يعقدها أن يحصل على مكافآت تمثل بالنسبة له قيمة إيجابية.

٨- عضو الجماعة قادر على العطاء، مهما كانت مشكلاته أو قدراته، فهو يمتلك شيئاً من القيمة أو شيئاً ذو قيمة يمكن أن يسهم بها نظير مايتوقع أن يحصل عليه من مكافآت ويتفق هذا مع القيم الفلسفية للخدمة الاجتماعية، من حيث الإيمان بقيمة الفرد وقدراته.

٩- قد يعجز الفرد من "العطاء" وما يحقق مكافآت ذات قيمة لغيره نظير علاقاتهم به. وقد يعجز عن التنازل وما يترتب عليه من عقوبات، ويحتاج الفرد لعملية استثارة واستثمار لما لديه من قدرات وإمكانات، انطلاقاً من مبدأ قابلية تعديل السلوك الإنساني المكتب.

١٠- الجماعة في خدمة الجماعة - من منظور النظرية - مجال يتوفر فيه فرص التبادل الاجتماعي من خلال ما يسهم به كل عضو من نشاطات، وما يظهر ويعبر عنه من عواطف، ومن ثم يمكن استثمار نسق التفاعل والاتصال الناتج عن النشاطات والعواطف في توفير فرص الحصول على مكافآت.

١١- الجماعة في خدمة الجماعة أداة ووسيلة لإحداث التغيير في الأفراد، بيد أن التغيير - تعديل أو إكساب أو تدعيم للسلوك والمهارات والخبرات والاتجاهات هو نتاج لعملية تبادل اجتماعي يفترض أنها تتسم في تحقيق مكافآت للأعضاء نتيجة لانضمامهم للجماعة واستقرارهم في عضويتها، وثمره لعملية التعلم التي يسهم فيها الأخصائي خلال ممارسته لأدواره المهنية.

١٢- نوعية المكافأة من منظور عضو الجماعة، قد تختلف عما يتوقعه الأخصائي ويتطلب الأمر تعديل أو إعادة النظر فيما يحصل عليه العضو من مكافأة بحيث تكون القيمة أو المنفعة المشتقة ذات صبغة اجتماعية

تتسق ومايراد اكتسابه أو تعديله أو تغييره أو تدعيمه من سلوك.

١٣- المواقف والخبرات التي يمكن أن توفرها الجماعة، تمكن الأفراد من تعلم كيفية تبادل المكافآت مع أقرانه ويتفهم إمكانية قيام الأخصائي في إيجاد تلك المواقف وتوفير الخبرات.

سادساً : نظرية القيادة :

أ- تعريف القيادة :

- القيادة تعريف بأنها "هي التأثير الفعال في الآخرين ليؤدوا الأعمال التي يريد القائد إنجازها.
- وتعرف القيادة أيضا بأنها قدرة المدير في الترشير على الرؤوسين للعمل بحماس وثقة لإنجاز الأعمال المحدد لهم.
- كما تعرف بأنها القدرة على رقناع الآخرين بمحاولة تحقيق أهداف محددة بحماس.
- كما تعرف القيادة على أنها عملية ترشد الجماعة والأعضاء نحو التطور والنمو.

٢- أنواع القيادة :

١- القيادة الاستبدادية :

يتخذ القائد الاستبدادي قراراته بنفسه دون مشاركة من جانب الرؤوسين حيث يتم تحديد كل أوجه النشاط والإجراءات التي ستتبع دون استشارة رؤوسيه لذلك يترقب على هذا النوع من القيادة عدم مخاطر فإذا كان القائد من النوع المستبد فإن استجابة العاملين لقراراته وأوامره قد تتسم بالسلبية أو بالصراع المستمر كما أنه في حالة غياب القائد المستبد فإن الجماعة قد تفشل تماماً في

عملها كما أن احتكار السلطة يحمل القائد تبعات مرهقة ويعرقل من إمكانية ظهور قادة آخرين داخل الجماعة وهي تقضى على القدرة على المبادرة ويعتبر القائد المستبد أقرب إلى الرئيس من القائد لأنه يتحكم فى تابعيه على غير إرادتهم.

٢- القيادة الديمقراطية :

يشارك القائد الديمقراطى مقترحات وأفكار الجماعة ويعمل على إيجاد قنوات الاتصال الفعالة فى التنظيم وتتميز القيادة الديمقراطية بالحرية فى ممارسة شئون الجماعة ومناقشة مشاكلها وفى هذا النوع من القيادة تنمو المبادرة والابتكار ويترتب على ذلك الحماس الجماعى فى العمل وسرعة وسهولة الوصول إلى الأهداف المحددة. وتوجد درجات متفاوتة من المشاركة الجماعية تتراوح ما بين الموقف الذى يتشاور فيه القائد مع جماعته قبل اتخاذ القرار النهائى إلى الموقف الذى يعطى فيه القائد المشكلة إلى جماعته لاتخاذ القرار وفى كلتا الحالتين فالقائد يحتفظ بالسلطة النهائية ومسئوليته اتخاذ القرار وتؤدى القيادة الديمقراطية إلى رفع الروح المعنوية وزيادة التعاون والحماس فى العمل والإنجاز.

٣- القيادة الفوضوية :

يسمح للقائد الفوضوى للجماعة بحرية التصرف ولهم أن يفعلوا ما يشاءون فهم الذين يحددون الأهداف ويختارون الوصول إليها ويعمل كل فرد ما يرغبه فالقائد لا يشترك اشتراكاً له أثره فى تنظيم شئون الجماعة والتنسيق بين وحداتها لهذا فإن من سمات هذه القيادة ازدواج الجهود وإضافة الكثير من الوقت وإهمال بعض النواحي الهامة فى أوجه النشاط ويغلب على تلك القيادة التوسع فى تفويض السلطة وعمومية التعليمات والتردد وعدم الاستقرار ومن النادر أن نجد هذا النوع فى الواقع العملى.

وعموماً فإن قائد الجماعة فى الواقع العملى يجب أن يغير من أساليبه (ديمقراطية .. استبدادى) بحيث يتلاءم مع التغيرات التى تحدث فى الجماعة بل أنه من خلال موقف واحد قد ينتقل من نوع إلى نوع للقيادة بغرض التلاؤم مع تلك المواقف.

(٣) نظريات القيادة :

تتعدد نظريات القيادة فى خدمة الجماعة بالتعدد فى سيكولوجية القيادة، وفيما يلى نتناول لأهم هذه النظريات :

أ- نظرية السمات :

ذكرت البحوث المبكرة عن القيادة على دراسة شخصية القائد وسمات القائد وخصائصه الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية ولقد قامت نظرية السمات فى أول الأمر على أن القيادة سمة موحدة يتميز بها القادة أينما وجدوا بصرف النظر عن نوع القائد أو الموقف أو الثقافة - إلا أن هذه النظرية لم تصمد أمام الواقع ذلك أن أنواعاً مختلفة من القيادة تنشأ فى الثقافات المختلفة - وصحيح أن هناك سمات معينة شائعة بين القادة إلا أن الدلائل لا توصى بأن القيادة سمة موحدة وتشير نتائج البحوث والدراسات إلى أنه ليست هناك سمة عاملة أو دلائل موحدة تفسر القيادة على أساس سمات معينة فى كل المجالات.

وقد ركز البعض على توافر السمات الخاصة أو زيادة فى بعض السمات العادية أو توفر سمات فوق العادية وكانت معظم سمات القائد فيما مضى نظرة مبالغ فيها وتعبر عما يود الناس أن تكون ولا تدل على ما هو كائن فعلاً - فظهرت قوائم من السمات مثل التدين والخيال والحدس وأحياناً إلا ثيان بما يشبه المعجزات - وتقدم البحث العلمى حول سمات القائد الجيد - ولم تعد تختار على أساس التراضى ولكنها أصبحت تشتق من نتائج الاختبارات والمقاييس العلمية التى

تطبق وتفسر بحرص وعناية - وأجريت الكثير من الدراسات عن السمات الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية للقادة - ولقد بذلت محاولات عديدة للوصول إلى معايير مناسبة يرجع إليها في الحكم على القائد الجيد - ويلاحظ أن السمات والحقائق والقدرات التي تميز القائد تختلف من جماعة لأخرى حسب وظيفتها أو تغير هذه الوظيفة نتيجة للظروف الاجتماعية التي تمر بها الجماعة - والقائد ليس شخصاً يتصف بمجموعة محددة وثابتة من سمات الشخصية ولكنه ببساطة عضو من أعضاء الجماعة يدركه أعضاؤه بتكرار أكثر وثبات أكبر على أنه يكون سلوكك تثيرى على الجماعة ولاشك أن ظل أعضاء الجماعة تقريباً تحت بعض الظروف سوف يؤثرون على الآخرين ولذلك فإن التعرف على القادة ليس مسألة التمسك بوجود كل السمات مجتمعة، حتى لنجد أن التميز بين القادة وبين الأعضاء الآخرين النشطين يكون غير كامل والملاحظة الهامة التي نسوقها في هذا الموضوع هي أن الفرق بين القائد والأتباع فيما يتعلق بسمات القادة إنما هي فرق في الدرجة وليس في النوع وأن الأهمية النسبية لهذه السمات تتوقف على طبيعة المواقف الاجتماعية التي توجد فيها الجماعة والأهداف التي تسعى الجماعة لتحقيقها وأن أهمية هذه السمات تتغير على مر الزمن بالنسبة للجماعة.

ولقد أسفرت نتائج البحوث والدراسات عن قوائم من سمات القائد الجيد نورد أهمها فيما يلي :

السمات الجسمية :

وهنا نجد أن القادة أميل إلى أن يكونوا أطول من الأتباع وأثقل وزناً منهم خصوصاً حين يشترط في القائد أن يكون أقوى من أعضاء الجماعة وحين يكون هدف الجماعة هو القتال مع غيرها وهنا نجد أن القادة أميل إلى أن يكونوا أكثر

حيوية وأوفر نشاطاً من الأتباع.

السمات العقلية المعرفية :

وهنا نجد أن القادة أكثر تفوقاً من ناحية الذكاء العام عن الأتباع وخاصة في الجماعات التي تكون ذات طبيعة أكاديمية - على أنه لوحظ أن القائد الذي تزيد نسبة ذكائه عن متوسط ذكاء أفراد الجماعة بأكثر من انحرافيين معيارين يكون الفارق بينه وبين الأتباع واضحاً في الميول والقيم والاتجاهات مما يجعل التفاهم بين القائد والأتباع أكثر صعوبة مما لو كان ذكاؤه أقرب إلى متوسط ذكاء الجماعة، كذلك لوحظ أن القائد يميل إلى أن يكون أغنى ثقافة وأثرى معرفة وأوسع أفقاً وأبعد نظراً ولديه بصيرة والقدرة على التنبؤ بالمفاجآت والاستعداد لها وأحسن تصرف وأعلى مستوى في الإدراك والتفكير وأفضل من حيث الطلاقة اللفظية وأحكم في الحكم على الأشياء وأسرع في اتخاذ القرارات.

السمات الانفعالية :

وهنا نجد أن القادة يتصفون بالثبات الانفعالي والنضج الانفعالي وقوة الإرادة والثقة في النفس ومعرفة النفس وضبط النفس.

السمات الاجتماعية :

وهنا نجد أن القادة يتسمون أكثر من الآخرين بالإقناع وتشجيع روح التعاون بين الأعضاء والقدرة على التعامل مع الجماعة، كذلك نجد أن القائد أميل إلى الانبساطية وروح الفكاهة والمرح مع الأتباع والقدرة على الاحتفاظ بأعضاء الجماعة ومراعاة مشاعرهم وكسب ثقتهم فيه وثقتهم بأنفسهم وهو أكثر أعضاء الجماعة ميلاً إلى المشاركة والإسهام بشكل إيجابي في النشاط الاجتماعي وأنه أكثر من حيث المهارة الاجتماعية وهو أقدر على خلق روح معنوية في الجماعة وأبرع في تم شمل الجماعة والإبقاء عليها.

السمات العامة :

وهذه تشمل حسن المظهر المعقول والمحافظة على الوقت ومعرفة العمل والبرام به والافتخار به والأمانة وحسن السمعة والتمتع بعادات شخصية حسنة والتمسك بالقيم الروحية والإنسانية والمعايير الاجتماعية والتواضع.

ب- القيادة فى ضوء النظرية الوظيفية :

والقيادة فى ضوء هذه النظرية هى القيام بالوظائف الجماعية التى تساعد الجماعة على تحقيق أهدافها.

وينظر إلى القيادة هنا فى جملتها على أنها وظيفة تنظيمية محددة طبقاً للإطار الاجتماعى والثقافى.

لايهم أصحاب هذه النظرية بالسؤال عن : كيف تتوزع الوظائف القيادية فى الجماعة؟ فقد يكون توزيع الوظائف القيادية على نطاق واسع وقد تكون ضيقاً جداً لدرجة أن كل الوظائف القيادية تنحصر فى شخص واحد هو القائد.

وتتلخص أهم وظائف القائد فى الجماعة فيما يلى :

١- التخطيط : للأهداف القريبة المدى والبعيدة المدى.

٢- وضع السياسة : والقائد هنا تحرك فى إطار تحدد فيه الأهداف من خلال ثلاث مصادر هى (مصادر فوقية من السلطات العليا للجماعة) كما فى الجماعات العسكرية ومصادر تحتية نابعة من قرار أعضاء الجماعة ككل ومن القائد نفسه حيث تفوضه السلطة العليا أو الجماعة نفسها - فى حالة الثقة الكاملة فيه - فينفرد بوضع السياسة.

٣- مصدر الأيدلوجية : وهنا ينظر إلى القائد كأيدولوجى فهو كثير من

الأحيان قد يعمل كمصدر للأفكار والمعتقدات والقيم للأعضاء والجماعة.

٤- الخبرة : وهنا ينظر إلى القائد كخبير ومصدر الفنية الإدارية والمعرفة في الجماعة.

٥- الإدارة والتنفيذ : وتحريك التفاعل الاجتماعي وتنسيق سياسة وزهداف الجماعة ومراقبة تنفيذ السياسة وتحقيق الأهداف.

٦- الحكم والوساطة : وهنا يكون القائد حكماً ووسيطاً فيما قد ينشب من صراعات أو مشاحنات داخل الجماعة.

٧- الثواب والعقاب : حيث يكون القائد هو مصدر الثواب والعقاب وهذا يمكنه من المحافظة على الضبط والربط في الجماعة.

٨- نموذج للإقتداء : ويعتبر مثل أعلى للسلوك بالنسبة لأعضاء الجماعة.

٩- رمز الجماعة : واستمرارها في أداء مهمتها.

١٠- صورة للأب : ورمز مثالي للتوحد والتقصص.

ج- القيادة من منظور النظرية الموقفية :

وتنظر إلى وظائف القيادة والسلوك التي يعبر عنها والتي يقوم بها الفرد في موقف معين على أنها هي القيادة، وتشير هذه النظرية إلى أن أي عضو في الجماعة قد يصبح قائداً في موقف يمكنه من القيام بالوظائف القيادية المناسبة لهذا الموقف، ومعروف أن الفرد الذي يكون قائداً في موقف قد لا يكون بالضرورة قائداً في موقف آخر، فقد يصلح الفرد لقيادة الجماعة في وقت الحرب بينما لا يصلح لقيادة الجماعة في وقت السلم.

تتضمن هذه النظرية أن القائد لا يمكن أن يظهر إلا إذا تهيأت الظروف في

المواقف الاجتماعية لاستخدام إمكانياته القيادية - ويضرب أصحاب هذه النظرية الأمثال للناس بأن قادة الفكر والعابرة والمخترعين من أمثال (أديسون مخترع الفوتوغراف)، (فورد مخترع السيارة) لو كانوا قد ظهرت في القرن السابع عشر حيث لم يكن التقدم العلمي بهذا ويمهد الطريق لظهور عبقريتهما لما تسر لهما تبوء المكانة التي حصلوا عليها حيث مهد التقدم العلمي لظهور هذه العبقرية.

د- القيادة في إطار النظرية التفاعلية :

تقوم هذه النظرية على أساس التكامل والتفاعل بين كل المتغيرات الرئيسية في القيادة وهي :

- القائد وشخصيته ونشاطه في الجماعة.
- الأتباع (اتجاهاتهم - حاجاتهم - مشكلاتهم)
- الجماعة (بناؤها - العلاقات بين الأفراد - خصائصها وأهدافها وديناميكيته).
- الموقف كما تحددها العوامل المادية وطبيعة العمل وظروفه.

وترتكز هذه النظرية على تفاعل القائد مع الأتباع وإدراك القائد لنفسه وإدراك الأتباع له وإدراكه لهم والإدراك المشترك بين كل من القائد والأتباع للجماعة والموقف.

وهكذا تقوم النظرية في أساسها على أن القيادة عملية تفاعل اجتماعي فالقائد يجب أن يكون عضواً في الجماعة يشاركها معاييرها وقيمتها واتجاهاتها وأهدافها وأمالها ومشكلاتها وسلوكها الاجتماعي - وحسب هذه النظرية لن يمكن التعرف على شخصية القائد وعلى الموقف الاجتماعي وعلى الفاعل بينهما.

هـ- القيادة فى إطار نظرية الرجل العظيم :

يؤكد أصحاب هذه النظرية أن بعض الرجال العظام يبرزون فى المجتمع لما يتسمون به من قدرات ومواهب عظيمة وخصائص وعبقورية غير عادية تجعل منهم قادة أيا كانت المواقف الاجتماعية التى يواجهونها ومن أوائل الدعاة إلى هذه النظرية "فرانسيس جالتون" Galton.

ومن أمثلة الرجال العظام الذين تردد ذكرهم كثيراً "تشرشل وايزنهاور".

مدى استفادة طريقة خدمة الجماعة من نظريات القيادة :

- استفادة خدمة الجماعة من نظريات القيادة فى تنمية السلوك القيادى للأعضاء ومهاراتهم الشخصية من خلال الأدوار المختلفة التى يمارسونها فى الجماعة.

- حددت النظريات دور قائد الجماعة وسماته من خلال :

١- القوة كأساس للقيادة :

ارتبطت القيادة بالسلطة التى يمتلكها أخصائى الجماعة داخل الجماعة وخارجها والقدرة الحقيقية للأخصائى تعتمد على سبع أنواع من القوة :

١- (أ) قوة الارتباط : وهى التى تحدد الأفضلية فى الاهتمام بالأعضاء كمصدر لدراسة الجماعة واكتساب المواقف الجماعية من خلال المجالات.

٢- (ب) قوة المعلومات : وتستخدم فيها المعلومات التى تسمح بتحديد احتياجات الآخرين.

٣- (ج) قوة الخبرة : وتستخدم فيها المعرفة والفهم والإدراك لتسهيل العمل مع الجماعة.

٤- (د) قوة الشرعية : وهى استخدام المكانة والحقوق لاكتساب مكانة فى التنظيم

أو نظام المجتمع ككل للترشيد في السلوك.

(هـ) القوة المرجعية : وتستخدم في السمات الشخصية مثل التماثل والإعجاب والتي تنتج من العلاقات داخل الجماعة والتي تساعد أخصائي الجماعة على اكتساب باقي أعضاء الجماعة.

٢- تحديد مهارات قائد الجماعة :

جميع المهارات يجب أن يستخدمها الأخصائي مختلفة من حيث التفاعل ومحاولة التأثير في مختلف عملات الجماعة.

أ- مهارات الإصغاء :

مهارات الإصغاء تعنى السلوك الغير لفظي مثل الاتصال بالعين أو الشكل (الجسم) أو السلوك اللفظي كالاتصال بالمشاعر مثل الاحترام والدفاع والألفة والكرم والخلوص. ومهارات الإصغاء يمكن الاستفادة منها كأساس لإعادة مناخ الاحترام والتماسك بين أعضاء الجماعة.

ب- مهارات التعبير :

تعتبر مهارات التعبير مهمة في تسهيل عمليات الجماعة والتعبير لفظياً وغير لفظياً وأخصائي الجماعة يكونوا قادرين على المشاركة بالتعبير عن آرائهم ومشاعرهم التي تكون هامة بالنسبة للمشكلات والأعمال والقضايا التي تواجه الجماعة.

ج- مهارات التجاوب :

مهارات التجاوب تسهل عمليات الجماعة وتساعد الجماعة ككل والأعضاء كزفراد على إنجاز الأعمال المختلفة التي تقوم بها الجماعة.

والأخصائيين يخططوا للتجاوب مع الأعضاء حيث يستنتج ردود الأفعال

الواضحة التي تؤثر على مستقبل عمليات الجماعة.

٤- مهارات التركيز :

يستطيع أخصائى الجماعة تسهيل عمليات الجماعة عن طريق تركيزهم على التوجيهات الذاتية.

هذه المهارة تقوم على إيضاح وإعادة أو تكرار الاتصالات الخاصة التي تتم مع بعض الاعضاء الأمر الذى يتطلب النظر لمواقفهم أو أدوارهم.

٥- مهارة توجيه التفاعل فى الجماعة :

أخصائى الجماعة يعمل على توجيه تفاعلات الجماعة عن طريق الإرشادات الخاصة ويحدد من خلال ذلك كيفية اتصاله بأعضاء الجماعة عن طريق تشجيعهم الخاص على الحوار (الكلام) والمناقشة الفعالة.

والأخصائى يحاول تصحيح السلوكيات اللاتوافقية التى تواجه الجماعة.

٦- مهارة احتواء أعضاء الجماعة :

يجب على كل الأعضاء أن يبحثوا عن عملية الاحتواء والاهتمام ومناقشتها داخل الجماعة.

وأن يشعر الأعضاء بعدم الاحساس بالوحدة داخل الجماعة والمساعدة على الوجود المجتمعى والإحساس بالاختلاف من حيث الخبرة الحياتية الجماعية وأن يشجع أخصائى الجماعة الأعضاء على احتواء بعضهم البعض حتى لا تظهر المشكلات المختلفة داخل الجماعة.

٧- مهارة الدراسة وجمع المعلومات :

مهارة جمع المعلومات والدراسة تكون مفيدة فى تطوير وتنمية الخطط التى تؤثر على أنماط الاتصال داخل الجماعة والتى تقرر أن مهارات التفاعل تستخدم

لإنجاز أغراض الجماعة.

٨- المهارات الوصفية والذاتية :

أ- يساعد أخصائي الجماعة على تحديد ووصف المواقف الخاصة بالجماعة حتى لو كانت مواقف جزئية.

وتعتبر هذه المهارة من المهارات الجيدة حيث أنها تعمل على تحليل المشكلة أو العمل الذي يوجه الجماعة ووصف وتحديد نوع المشكلة.

ب- الحصول على المعلومات بالأسئلة والتفسير :

١- الأخصائيون يوضحوا المشكلة أو المهمة لتوسيع المجال أمام العمل مع الجماعة للحصول على المعلومات الإضافية والاستفادة من كل الأعضاء.

٢- يهتم الأخصائي بالأسئلة وإيضاحها ومحاولة الإجابة عليها.

ج- التلخيص والإيجاز :

- عند محاولة مناقشة المعلومات عن المشكلات أو المهمات ونركز في ذلك على الجماعة نفسها والأخصائي يستطيع أن يستخدم مهارة التلخيص والإيجاز.

- ومهارات التلخيص تعطى الأعضاء والأخصائي الفرصة في الأخذ في الاعتبار الخطوات القادمة لحل المشكلات والسماح للأعضاء بالمنافسة وتحديد الإدراكات التي يجب أن تنجز داخل الجماعة عن طريق تلخيص الأخصائي.

- والمهارة في الإيجاز تساعد على تحديد دوافع أعضاء الجماعة في العمل الجماعي والخصائص المختلفة للمشكلة.

د- مهارات التحليل :

الأخصائى يستخدم مهارات التحليل فى تحليل المعلومات ودراسة العمليات المختلفة داخل الجماعة.

ومهارات التحليل تشتمل على تحديد أنماط المعلومات وكذلك البيانات ووجود المعلومات الدقيقة وتأسيس الميكانيزمات أو الخطط لتطوير الجماعة وكيفية الحصول على المعلومة الكاملة أو الدراسة.

٩- مهارة الاستقرار والموضوعية :

تعنى قدرة القائد على التحكم فى تصرفاته وانفعالاته حيث أنه يتعامل مع متغيرات عديدة وجماعات مختلفة فى طبائعهم وسلوكهم. كذلك قدرته على تشخيص وتحليل المواقف تحليلًا بعيدًا عن التحيز حتى يستطيع الوصول إلى القرار الرشيد.

١٠- المهارة الشخصية :

تعنى القدرة على اجتذاب الغير وتطويعهم واحترامهم الشخصية ويتطلب ذلك الشخصية القوية والتوازن النفسى والقدرة على حوز الثقة.

١١- قوة المكافأة :

الاستخدام الجماعى للمكافآت للتأثير على سلوك الآخرين والقدرة على الاقناع وتحقيق مستويات مقدمة من المشاركة.

١٢- قوة الجبر :

استخدام العقاب بسبب الفشل والذي يؤدي إلى تأثير سلبى للجماعة.

٣- مهارات قيادة الجماعة :

هى السلوك أو الأنشطة التى تساعد الجماعة على إنجاز الغرض والأعمال

التي تؤدي إلى إنجاز هدف الجماعة.

٤- تحديد الجماعة لواجبات ومسئوليات قائد الجماعة :

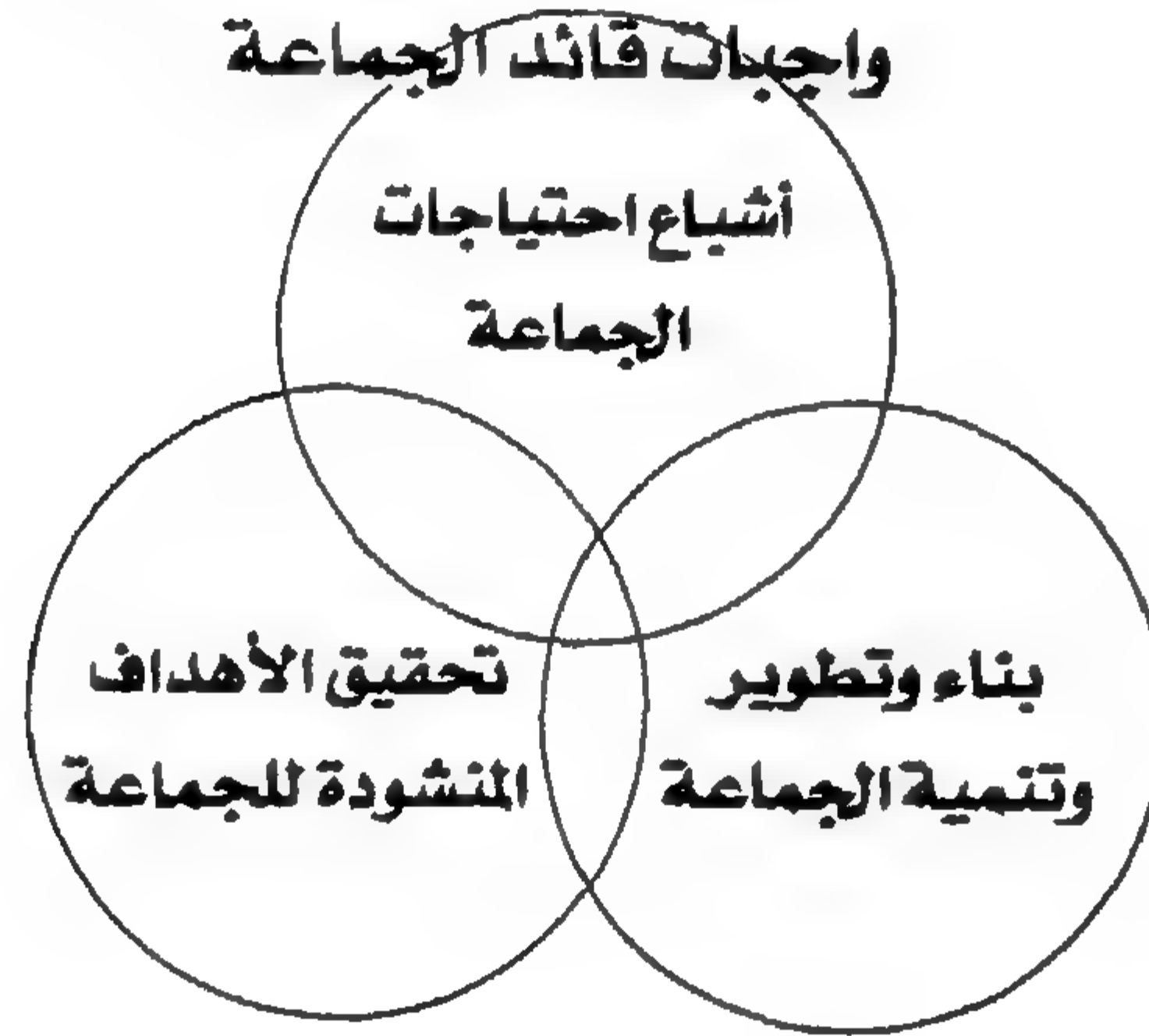
فالقائد يجب عليه أن يعمل بمجموعة من الواجبات وهي :

أولاً : إشباع احتياجات الجماعة.

ثانياً : بناء وتطوير وتنمية الجماعة بطريقة فعالة.

ثالثاً : تحقيق الأهداف المنشودة للجماعة.

ويوضح الشكل التالي الواجبات السابقة



يتضح من الشكل السابق:

إن الأسلوب الذي يتبعه القائد الناجح يجب أن يقوم على أساس إشباع احتياجات الجماعة المعنوية وإلا فقد القائد محبة الجماعة واحترامهم وتعاونهم معه في إنجاز العمل والملاحظ في كثير من الحالات إن رغبة الجماعة في

التعاون مع قائدهم لتحقيق الأهداف وتنفيذ القرارات تتوقف على مدى قدرة القائد فى العمل على إشباع احتياجاتهم الخاصة ولهذا يعمل القائد على الدفاع عن مصالح الجماعة ويسعى للحصول مع المؤسسة فعليه أن يعمل على التوفيق بين مصالح الطرفين وذلك بإقناع أعضاء الجماعة بضرورة التوفيق بينهم وبين مصالح المؤسسة كوحدة واحدة.

ثانياً : بناء وتطوير وتنمية الجماعة :

نظراً لاختلاف الجماعات من حيث الجماعات الصغيرة، الجماعات الكبيرة أصبح من الضروري على قائدى الجماعات أن يكون هناك تناسق وتكامل لأداء مختلف الأنشطة وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال قيادة ناجحة تعمل على تحقيق الأهداف وإنجاز أعمال الجماعة ولكى ينجح القائد فى بناء وتطوير الجماعة بصورة فعالة عليه أن يقوم بالآتى :

١- عقد اجتماعات دورية للجماعة بهدف توضيح الأهداف والإنجازات المطلوبة والتعرف على آراء الأعضاء ومقترحاتهم بهدف التطوير والأخذ بها ما أمكن فى حل المشكلات التى تحدث بين الأعضاء.

٢- المساواة العادلة بين الأعضاء فى توزيع المسئوليات.

٣- إحساس أعضاء الجماعة بأهميتهم وقيمتهم داخل الجماعة وتنمية روح التعاون بين بعضهم البعض.

٤- إقامة علاقات الصداقة والمحبة بين القائد وأعضاء الجماعة.

٥- مشاركة الأعضاء فى تحديد الأهداف وفى اختيارهم للبرامج التى تنظم العمل داخل الجماعة وتعمل على حل المشكلات وصنع القرارات.

٦- تدريب أعضاء الجماعة بصفة مستمرة على البرامج الحديثة التى تفيد

الجماعة.

٧- نشر القيم الإيجابية بين أعضاء الجماعة كالانضباط والإخلاص في أداء العمل.

٨- تقويم أداء أعضاء الجماعة بهدف التعرف على قدراتهم واحتياجاتهم.

ثالثاً : تحقيق الأهداف المنشودة :

ينبغي على قائد الجماعة لتحقيق الأهداف المنشودة مراعاة مايلي :

١- التخطيط لعمل الجماعة بما يسمح بإنجاز الأعمال في المواعيد المحددة والمعرفة الجيدة والواضحة للأهداف المطلوبة.

٢- تحديد وتوفير كافة الإمكانيات للجماعة.

٣- التأكد من تنظيم الجماعة وإعطاء المسئوليات والأدوار للأعضاء.

٤- رقابة ومتابعة وتنفيذ الخطط عن طريق السجلات والتقارير.

٥- محاولة الحد من الضغوط والمشكلات التي تتعرض لها الجماعة.

٦- تنظيم الوقت بطريقة فعالة.

سابعاً : نظرية الاتصال :

١- ماهية الاتصال وعناصره وأنواعه :

يركز علماء النفس والاجتماع والمهتمين بالاتصال على أن الاتصال هو السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر.

هناك تعريفاً آخر للاتصال وهو :

" استخدام الكلمات والحركات وغيرها من الرموز لتبادل المعلومات والاتصال

من وجهة نظر أخرى هو :

"عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال أشياء" وينظر بعض العلماء إلى العلاقات والتفاعلات على إنهاء اتصال ولذلك يعرف الاتصال على أنه وضع الأفكار في صياغة (رسالة) وفي وسيلة مناسبة، بحيث يمكن أن يتضمنها الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب.

أما علماء نظم المعلومات فينظروا إلى الاتصال على أنه "استقبال وترمز وتخزين، وتحليل، واسترجاع، وعرض وإرسال المعلومات".

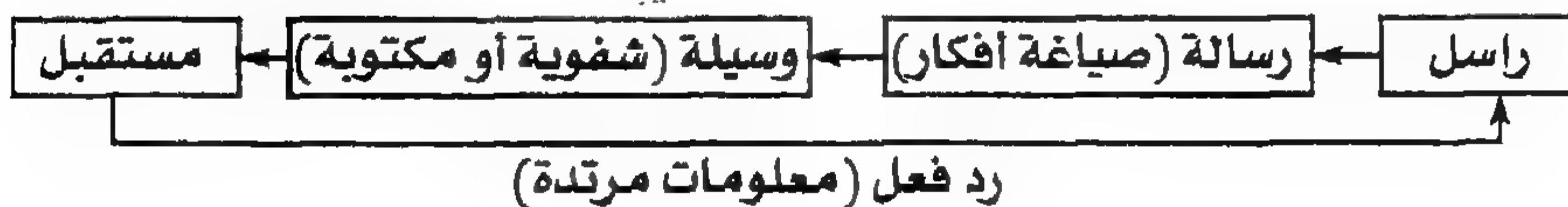
ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أن نقول أن الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.

٣- عناصر الاتصال :

١- المرسل Sender :

هو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى طرق أخرى. وهو في ذلك متأثر بطريقة فهمه وتفسير وحكمه على هذه الأفكار (أو ما يطلق عليه الإدراك) كما أنه يتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة، وهو ما يطلق عليه بالتعلم أو الخبرة المكتسبة كما تتأثر الأفكار والمعلومات والمعاني التي لدى الراسل بالمكونات الخاصة بالاهتمامات والميول الشخصية للراسل وأيضا القيم والانفعالات والحاجات الشخصية لهذا الراسل (وما هو ما يطلق عليه بالشخصية).

شكل يوضح مكونات عملية الاتصال



مناخ الاتصال العام

عناصر الاتصال شكل رقم (٣)

٢- الرسالة Message :

وهو عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معانى مشتركة بين الرسالة والمستقبل. وتحويل الأفكار قد يأخذ أشكال عديدة منها الرموز التالية: (الكلمات، الحركات، الأصوات، الحروف، الأرقام، الصور، السكون، وتعبيرات الوجه والجسم، التلامس والمصافحة والصراخ والهمسات).

٣- الوسيلة Media :

على الراسل أن يختار الوسيلة الأكثر تعبيراً وتأثيراً وفاعلية على من يستقبلها وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال فمنها المنطوق (أو الشفهي) كالمقابلات الشخصية، والاجتماعات، واللجان، والتليفون والندوات، والمحادثات الشخصية، والمؤتمرات، وهناك الاتصالات المكتوبة كالخطابات، والمذكرات والتقارير والمجلات والمنشورات واللوائح.

٤- المستقبل Receiver :

يستقبل الطرف الآخر الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ويختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطى لها معانى ودلالات.

٥- الرد (المعلومات المرتدة) Feedback :

يقوم المستقبل بناءاً على ما تلقاه من معلومات وإدراكه وفهمه وتفسيره لها بالرد على ما تلقاه من معلومات، وهنا ينقلب المستقبل إلى راسل لرسالة معينة ومستخدم وسائل معينة ويتكرر الأمر في الإرسال والاستقبال.

٦- بيئة الاتصال Environment :

يحيط عملية الاتصال بيئة عزيزة في مكوناتها فهناك أشخاص آخرون

محيطين بكل من الراسل والمستقبل وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال،
وأصوات ورموز وأماكن وعلاقات. وكل هذا قد يسهل أو يعيق أو يحذف أو يضيف أو
يسير أو يشوش على الاتصال.

٣- أنواع الاتصال :

١- الاتصال من حيث الوسائل المستخدمة :

أ- الاتصال اللفظي : وهو يستخدم فيه اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر
إلى المستقبل.

ب- الاتصال غير اللفظي : تعتمد على اللغة غير اللفظية (الإشارات).

٢- نوع الاتصال من حيث درجة تأثيره :

أ- الاتصال الشخصي : تبادل المعلومات والأفكار بين الأشخاص وجهاً
لوجه حيث يصبح المرسل والمستقبل وجهاً لوجه.

ب- الاتصال الجماهيري : يقصد بها نقل المعلومات والأفكار إلى عدد
كبير من الأفراد مباشرة.

٣- نوع الاتصال من حيث اتجاهه :

أ- الاتصال الهابط : يعنى عملية تفاعل تبدأ من أعلى إلى أسفل أى من
الرئيس إلى المرؤوسين.

ب - الاتصال الصاعد : يعنى عملية تفاعل تبدأ من أسفل إلى أعلى أى
من المرؤوسين إلى الرئيس.

ج- الاتصال الصاعد - الهابط : يعنى أن التفاعل يحدث فى
اتجاهين أى لا يأخذ الرئيس قراراً إلا بموافقة المرؤوسين وتبادل الآراء.

٤- المكونات النظرية لنظرية الاتصال :

يقصد بنظرية الاتصال "ذلك العلمى الذى يربط أجزاء وأطراف الاتصال".
وقد تعددت نظريات الاتصال .

أ- النظرية الكلاسيكية :

تحدد النظرية الاتصال فى كونه وسيلة للتعرف على العالم الداخلى
للجماعات والأفراد، وكوسيلة لإقناعهم بأدميتهم، وكوسيلة لرفع كفاءة الأفراد
والرضا عن العمل.

ب- نظرية النظم System Theory :

والتي تنظر إلى المنظمات باعتبارها نظام اجتماعى فهمى تحدد إن الاتصال
هو نظام اجتماعى يصمم أفراد أو أهداف واتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بين
الأفراد، فترى إن النظام الاجتماعى لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر منه
بحيوية وترى نظرية النظم فى الاتصال :

١- إن الاتصالات هى جزء من النظام الاجتماعى للعمل تؤثر فيه وتتأثر به.

٢- إن الاتصالات هى الوسيلة لربط النظام الاجتماعى بالبيئة الحيطه
للمنظمات.

٣- يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعى على وجود نظام متكامل من
الاتصالات الذى يربط أجزاءه وأفراده.

٤- أنه باختلاف الظروف (مثل أطراف للاتصال، وموضوع الاتصال وغيرها)
يمكن أن يختلف نظام ووسائل الاتصال، أى أن الوسيلة تختلف لكى
تتناسب مع الظروف.

ج- النظرية الموقفية Contingency Theory :

كإمتداد لنظرية النظم، تقدم تأكيد لأهمية اختلاف الظروف والبيئة المحيطة على عملية الاتصال وتفترض هذه النظرية أنه ليس هناك طريقة واحدة لزداء العمل الاجتماعى وإن هناك طرقا عديدة لذلك ويستند ذلك على نوع العمل والظروف المحيطة ويمكن للنظام أن يتقبل هذا الاختلاف وصولاً إلى أفضل أنواع الاتصال من حيث نقل المعلومات وتوضيحها للمعنيين وتوفيرها.

د- نظرية المعلومات Information Theory :

ترى إن الاتصالات عبارة عن مجموعة الأنشطة الخاصة باستقبال المعلومات، وترميزها وتخزينها وتحليلها واستعادتها وعرضها.

هـ- نظرية كولن فى الاتصال :

تعتبر نظرية كولن من النظريات الحديثة الرائدة فى مجال الاتصال، والتي استخدم فيها بعض المصطلحات المستعارة من العلوم الكهربائية والإلكترونية مثل :

١- المرسل ٢- الرسالة ٣- التدفق

٤- المستقبل ٥- رجع الصدى أو التغذية العكسية.

وتعتمد هذه النظرية على عقل الإنسان باعتبار المركز الرئيسى للاتصال بالنسبة للإنسان، سواء فى الاتصال أو الاستقبال ذلك أن العقل هو الذى يصوغ الرسالة التى يتولى الج توصيلها إلى المستقبل. ويمكن فى العقل - أيضا - الإدراك الذى يتولى استيعاب الرسائل، بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التذكر والانتباه التى تساعد على إرسال واستقبال تلك الرسائل.

ويمكن تلخيص الموقف الاتصال فى نظرية "كولن" على النحو التالى :

١- المرسل الذى يستمد من عقله الرسالة التى يرغب فى توصيلها إلى شخص آخر.

٢- الرسالة التى يصوغها بعقله فى شكل يمكن إدراكه من المرسل إليه.

٣- المستقبل الذى يستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك والانتباه فى استيعاب تلك الرسالة.

٤- التغذية العكسية أو رجوع الصدى وهى الاستجابة للرسالة (المثير) تلك التى تعود إلى المرسل وبذلك تكتمل الدورة الاتصالية.

ويلاحظ أن تلك النظرية تعتمد كلية على الدراسات النفسية، وتعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دورة مستمرة.

و- نظرية "ستيفنسون Stenenson":

ربط ستيفنسون بين "نظريته فى الاتصال" و"ومدى الاستفادة وإشباع الرغبات" على أساس أن المستقبل يشعر بالاستغراق والمتعة فيما يقرأ أو يشاهد لاسيما فى الاتصال الجمعى، فمن الضرورى أن تتخلل العملية الاتصالية بعض القطع الموسيقية أو الأغنيات الخفيفة لتقليل حالة الضغط الإعلامى على المستقبل.

ومن ثم يستمر التدفق الإعلامى بعد وقفات قليلة لأراحة المشاهد أو المستمعين. وتلك هى النظرية السائد فى أجهزة الاتصال الجمعى المصرى، ولاسيما الإذاعة والتليفزيون.

وربط "ستيفنسون" كذلك بين الاتصال وتكوين رأى العام والأرتقاء بالأذواق العامة والثقافة عن طريق مايقدم للناس من مواد امتاعية مثل المسرحيات والتمثيلات وماينشر من قصص وروايات وأشعار.

ويلاحظ أن الموقف الاتصالي في هذه النظرية من شروطه :

١- إلزام المرسل بأيدولوجيا المجتمع التي من أهدافها ربط المواطنين بمجتمعهم والارتقاء بأذواقهم في مختلف النواحي الاجتماعية والثقافية ... الخ.

٢- صياغة الرسالة في أسلوب شيق يعتمد على الإمتاع بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات.

٣- إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول في حوار مع المرسل حتى يؤدي الاتصال تكوين رأي عام مستنير يعتمد على الحقائق الواضحة.

ز- نظرية "اسفيروس Asvenos" في الاتصال :

لقد تناول "اسفيروس" الاتصال لأول مرة كظاهرة اجتماعية، ومن ثم تميز نظريته بالعمق والبعد عن الأساليب الدعائية والإعلامية، حيث لم يذكر على أجهزة ووسائل الاتصال، وإنما ركز على العملية الاتصالية كظاهرة اجتماعية تقوم على التفاعل الذي يحقق في المجتمع وعلى الارتباط ببقية الظواهر الاجتماعية الأخرى. وبذلك أعاد الاتصال موضوعاً إنسانياً بالدرجة الأولى. وأكد أن الاتصال من أقدم الظواهر الاجتماعية الأخرى المتصلة به وليس من خلال الصحف والإذاعات والتلفزيون والسينما وما إلى ذلك.

وأضاف أنه كان هدف الاتصال هو زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة فإن الوسيلة إلى ذلك سواء أخذت شكل التعبير الظاهري مثل الكلام أو الغناء أو التمثيل أو الموسيقى أو الفن التشكيلي ليست هي بيت القصيد، وإنما المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية على أساس أن ظاهرة الاتصال الاجتماعي هي القوة الدينامية في المجتمع لقيامه على الأخذ والعطاء، أي الأرسال والاستقبال المتفاعلين.

وقد رفض "اسفيروس" المفهوم الاعلامى للاتصال ذلك المفهوم الذى يتوهم أن المسألة مجرد أخبار تعطى وجماهير تتلقى هذه الأخبار، وإنما الاتصال وظيفة العمل على التمددين أو التحديث أو الانبعاث والحركة. ومن هنا فإن الاتصال الفكرى فى المجتمع هو الذى يشخذ حركة التفاعل الاجتماعى.

وعلى ذلك يصبح المجتمع فى نظرية "اسفيروس" هو المرسل وهو المستقبل.

وعلى ذلك فإن الموقف الاتصالى فى هذه النظرية يقوم على :

١- المرسل وهو المجتمع.

٢- الرسالة وهى التعبير الموضوعى عن عقلية الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

٣- المستقبل وهو المجتمع أيضاً.

٤- وسائل الاتصال مثل الإذاعة، التليفزيون والصحف، هى المنابر التى لا يرتقيها القادة السياسيون فحسب، وإنما يجب أن يرتقيها الجماهير أيضاً، لكى تعبر عن مطالبها وأمالها، ولكى تشترك بالرأى فى إدارة شئون المجتمع التى ليست حكراً لأحد.

ح- نظرية "Wefarshanon" فى الاتصال :

. يمكن تجزئة النظرية التى تعتمد على الرياضة فى الاتصال من خلال موقف إتصالى بين أخصائى اجتماعى ومباحوث فى موقف من مواقف خدمة الفرد، حيث :

١- المرسل (أخصائى اجتماعى) : ينتخب أو يختار رسالة (مجموعة توجيهات يرغب فى توصيلها إلى المستقبل "مباحوث") الأمر الذى يضطر المرسل إلى تحويل رسالته إلى شكل أو هيئة أو رمز بحيث يمكن نقلها عبر قنوات

الاتصال إلى المستقبل (المبحوث) وبذلك يكون عقل الأخصائي الاجتماعي هو مصدر المعلومات.

٢- الرسالة : وهى عبارة عن مجموعة توجيهات بين أخصائي اجتماعي إلى مبحوث، يتولى صوت الأخصائي الاجتماعي توصيلها، وتقوم الموجات الصوتية بدور قناة الاتصال الرئيسية لعملية الاتصال، غير أنه فى هذه الحالة يمكن أن تكون عملية نقل المعلومات محكمة أو دقيقة، فالرموز التى تنقل بواسطة مصدر المعلومات قد لاتعتبر تماماً عن النتائج الموجودة حيث قد تطمسها إضافات أو مبالغات ... غير ضرورية مثل تلك الأخطاء التى قد تقع فى عملية إرسال برقية تلغرافية سواء خلال تلقيها أو نقلها بجهاز التلغراف.

٣- المستقبل : وهو الذى يتلقى الرسالة ويقوم بتحويلها إلى الشكل أو الرمز الذى كان عليه فى هيئته الأولى، وبذلك يكون عقل المبحوث هو الهدف الذى يرمى الأخصائي الاجتماعي إلى الوصول التوجيهات إليه. على حين تمثل إذن المبحوث جهاز الاستقبال الذى يتلقى المعلومات.

وقد استفادت طريقة خدمة الجماعة من تلك النظرية حيث أن الإنسان يعيش فى جماعات والجماعات تتحرك وتتطور نتيجة عوامل متعددة متداخلة وترابطها ببعضها شبكة دقيقة مترابطة من العلاقات، هذه العلاقات تأخذ صورتها فى شكل أفعال وأقوال واتصالات مؤثر فى الجماعة وتتأثر بها ولاشك أن الإنسان يشعر عادة باحتياج قوى إلى الاتصال بالغير وهذا الاحتياج يبدو من القوة حدا يجعل الإنسان مستعدا لاشباعه فالإنسان بطبيعته يسعى إلى علاقات شخصية وثيقة. ولكى يتم اتصال أنسانى ناجح يؤدي إلى نشأة مثل هذه العلاقات الوثيقة فيجب أن يتفهم كل فرد ما يرسله إليه الفرد الآخر وتتدخل

السمات الشخصية للفرد فى تسهيل أو الاتصال مع الآخرين.

وإذا ما وضعنا فى الاعتبار أن الفروق الفردية تؤثر فى عملية الاتصال الإنسانى لذلك فإن جماعة مكونة على أساس مرسوم أى روى فى تكوينها اختلاف أو تشابه شخصيات الأعضاء يمكن افتراض انسيابية الاتصال أو تعطله فى مثل هذه الجماعة، ولكن لا يجب أن يقودنا ذلك إلى التسرع فى الاستنتاج بأن التقارب الشديد بين طباع القادة الأعضاء يوفر الظروف المثالية للاتصال الإنسانى والعلاقات الوثيقة وتضامن الجماعة وقد أوضحت الدراسات أن التشابه الشديد أو الاختلاف الشديد بين سمات شخصيات الأعضاء يعرقل الاتصال الإنسانى والفهم المتبادل، فالشخص الذى يسعى إلى غيره لا يريد تكرار لنفسه كما أنه لا يريد شخصيا يختلف عنه إلى حد ليس بالقليل بحيث لا يجد بسهولة شيئا مشتركا بينهما، وهذا الافتراض عم ببعض الدراسات التجريبية إذا أوضحت دراسة على مقدرة إيصال معنى انفعاليا وهو أن التوافق الشديد بين الأفراد كان مرتبطا بإدراك عال نسبيا بين المرسل والمستقبل فى حين أن انخفاض التشابه بين الأشخاص كان مرتبطا بإدراك قليل بالجهود التى تبذل لإيصال ذلك المعنى الانفعالى.

وتتفاوت فاعلية الاتصال الإنسانى حسب نوع الخبرة المراد توصيلها للآخرين، فالخبرة العقلية. مثلا تعتمد فى نقلها على مستوى من المقدرة العقلية مدعم بتدريب معين وخلفية ثقافية تجعل نقل الخبرة العقلية أمرا ممكنا.

وفى حياة الجماعة يجب أن تكون عملية الاتصال متعددة للأطراف أى لا يكون الاتصال تسلطيا من جانب واحد فيجب أن يكون الاتصال الإنسانى فى الجماعة متضمنا الاتصال الهابط والصاعد والجانبى.

فالاتصال الهابط الذى يتم بين الأخصائى وبين الأعضاء والصاعد هو ذلك

الاتصال الذى يسير فى الاتجاه المضاد للاتصال السابق وأما الاتصال الجانبى فهو الذى يتم بين أعضاء الجماعة ويجب على أخصائى الجماعة أن يتوخى إلا يكون الاتصال من جانب واحد للأسباب الآتية :

- أ- يؤدى الاتصال الأحادى إلى الحد من العلاقات بين أعضاء الجماعة.
- ب- يحبط هذا النوع من الاتصال المبادأة من جانب الأعضاء لأن مسئولية أى عمل أو إجراء فى هذه الحالة تقع على عاتق المستويات العليا فقط.
- ج- يحد هذا النوع من الاتصال من عملية الإرجاع Feed Back ومن ثم ينخفض تدريجيا معدل الاتصال.
- د- يميل هذا النوع من الاتصال إلى التأثير على الإجراءات أكثر من تأثيره على الاتجاهات، ومن ثم يؤدى ذلك إلى أن انخفاض معدل المشاركة فى الحياة الجماعية.

وطالما أن الاتصال الإنسانى يهدف إلى إيصال رسالة ما إلى الغير بمعنى أن هناك أهمية لتلك الرسالة لذلك فإن أهداف الاتصال فى حياة الجماعة تنقسم إلى :

- أ- أهداف رئيسية للجماعة أى الأهداف التى تسعى الجماعة ككل إلى تحقيقها.
 - ب- أهداف متعلقة بأعضاء الجماعة التى قد يتعارض بعضهم مع الأهداف الرئيسية للجماعة.
 - ج- أهداف فردية أى متعلقة بشخصيات أعضاء الجماعة كأفراد وهى قد تتعارض مع الأهداف الرئيسية للجماعة أيضاً.
- لذلك فمن الأمور الصعبة عندما تقوم الجماعة باتصال أنسانى مع جماعات

أخرى تحدد هدف هذا الاتصال فى نطاق هذه الأهداف الثلاثة السابق الإشارة إليها والتي قد تكون متعارضة أحياناً.

والإتصال يتم داخل الجماعة بين أعضائها وبين الجماعة والخارج وداخل الجماعة يتفاوت معدل الإتصال بين العضو وزملائه من عضو لآخر. والقادة غالباً هم الذين يحظون بنسبة أكبر من الإتصال عن الأعضاء الآخرين. وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ كيف تجرى عملية الإتصال داخل الجماعة ويحاول أن يساعد كل عضو على الإتصال بالآخرين ولاينعزل عن نشاط الجماعة، وطالما أن القادة هم الذين يقومون بعملية الإتصال أكثر من غيرهم على الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ ذلك على الأعضاء والجماعة. كما أن الأخصائى يتدخل فى اتصال القادة بالأعضاء بتأثيره على هؤلاء القادة فيكون دوره فى الإتصال الداخلى غير مباشر.

والجماعة تتصل بغيرها من الوحدات فى عملية الإتصال الخارجى وعلى الأخصائى أن يتيح للجماعة فرص الإتصال الخارجى بالقدر الذى يحفظ وحدتها والذى يتيح لها فى نفس الوقت فرص النمو وعدم الانعزال، وعلى ذلك تتصل الجماعة بغيرها من الجماعات وبذوى الخبرة والرأى والفنيين فتستفيد وتنمو وكلما ازداد اتصال الجماعة بوحدات أخرى تحت توجيه وإشراف الأخصائى الاجتماعى كلما زادت خبرات الجماعة وبالتالي تزداد فرص نموها.

٥- أهمية الإتصال فى خدمة الجماعة :

١- الإتصال من الوسائل الهامة التى عن طريقها تنتقل مشاعر أعضاء الجماعة ومشاعر الأخصائى للأعضاء.

٢- أن عمليات خدمة الجماعة ابتداء من عملية البت فى قبول الأعضاء والتعاقد إلى عملية الدراسة والتشخيص وتقديم المساعدة تعتمد أساس

على عملية الاتصال بين الأخصائي والأعضاء.

٣- لا يمكن أن تتم عملية التفاعل بين أعضاء داخل الجماعة وبينها وبين الأخصائي إلا بوجود الاتصال بمعنى العملية الجماعية تعتمد على الاتصال ويلاحظ أن الأخصائي يقوم بتوجيه هذا التفاعل بما يعمل على نمو الجماعة وأعضائها وبما يعمل على تحقيق أهداف خدمة الجماعة.

٤- الاتصال يعمل على زيادة إنتاجية الجماعة فالجماعة التي يوجد بها اتصال ناجح تزداد فيها كمية التفاعلات بين الأعضاء وبالتالي يزداد تحمل الأعضاء لمسئولية الاجتماعية وتزداد فرص اشتراكهم في عمل جماعي ناجح مما يسهم في زيادة إنتاجيتها.

٥- الاتصال من العمليات الهامة في حياة الأخصائي فيعمل على إقامة العلاقات المهنية وكلما كان الاتصال لسما كانت العلاقة المهنية إيجابية مما يساعد على القيام بعملية المساعدة.

٦- أن تطبيق مبادئ خدمة الجماعة وكذلك المهارات المهنية يعتمد أساساً على عملية الاتصال بين الأخصائي وبين الجماعة وأعضائها.

ثامناً : نظرية الجماعة الصغيرة :

تأخذ الجماعة الصغيرة اهتماماً كبيراً من علماء النفس الاجتماعي وعلماء النفس الاجتماعي وعلماء الاجتماع، وكما يحدد نيكسون Nixon أنه من خلال ماكتبه علماء الاجتماع المتهمون بدراسة الجماعات الصغيرة، من السهل أن نفهم لماذا يستخدمون صفة صغيرة للإشارة إلى الجماعات الاجتماعية، إذ أن دراسة الجماعة الصغيرة يمكن أن تعتبر من الدراسات الهامة في الدراسات السيوسولوجية لصعوبة تحقيق الفهم الواضح للبيانات الأساسية الاجتماعية ومايجرى داخل التنظيمات والمجتمعات المحلية بعيداً عما يحدث في الجماعات

الصغيرة نفسها، ومن غير المنطقي أن ينظر علماء الاجتماع في انعزالها وعدم تكاملها، وعند دراستهم للجماعات الصغيرة سواء في مواقف طبيعية أو مصطنعة عند دراستهم لأنواع خاصة من الجماعات كالأسرة والعصابة أو جماعات العمل، فإنهم يركزون على العلاقات التي تربط الجماعة الصغيرة ببيئاتها الاجتماعية مع دراسة الجماعة كوحدة أساسية.

ويستخدم الأخصائي لطريقة العمل مع الجماعات نظرية الجماعة الصغيرة، ومفاهيمها لتساعده على فهم ما يحدث في الجماعة كما تساعده على التدخل بفاعلية في عملية الجماعة والتي تشتمل مفاهيم مختلفة منها قرار الجماعة، معايير الجماعة، بناء الجماعة، أنماط الضبط في الجماعة والتماسك في الجماعة، مراحل نمو الجماعة، عمليات المناقشة في الجماعة تأثير الجماعة على سلوك الفرد عمليات الصراع والتعاون في الجماعة وغيرها من المفاهيم الأخرى وسنحاول أن نورد أهم المفاهيم باختصار بما يخدم أهداف الدراسة الراهنة.

١- تكوين الجماعات الصغيرة :

أن تكون الجماعة يتوقف على مدى جاذبية الجماعة للأفراد وما هي أنواع العلاقات التي توفرها الجماعة لأعضائها، ويحدد شكل تكوين الجماعة أنواع التأثيرات على عمليات الجماعة وسلوك أفرادها، ولقد قام كثير من علماء النفس الاجتماعي بإجراء تجارب على جماعات مختلفة لتحديد التكوين الأمثل للجماعة وأثره في تحقيق أهداف الجماعة وأهداف أعضائها وقد توصل هؤلاء العلماء إلى أن شكل تكوين الجماعة الأمثل يتفق على عدة عوامل منها أهداف الجماعة ذاتها، وأهداف الأعضاء المكونين لها، والبرنامج الذي تمارسه الجماعة، وتعتبر تكوين الجماعة متغيرا هاما ومؤثرا في عمليات الجماعة.

وتتكون الجماعات الصغيرة من أفراد لديهم أهداف وأغراض أو اهتمامات

مشتركة تعدد هذه الأهداف والأغراض والاهتمامات ويعتبر الاتصال والتفاعل الخط الذي يجمع الأعضاء للانضمام في الجماعة ويحدد الأساس الذي يمكن من خلاله تكوين العلاقات وإذا كانت العلاقات وإذا كانت هناك من شأنها تكوين الجماعات فإن الاتصال يعتبر العامل الأساسي في تلك العملية، ويرى "فيدريكو Feredko" أن هناك ثلاثة عوامل أساسية تدعو إلى تكوين الدوافع والاهتمامات المشتركة، وتؤثر الدوافع والاهتمامات المشتركة بصورة كبيرة في تكوين الجماعات بصفة عامة وقد تشمل الدوافع أو الأهداف المشتركة والحاجات الإنسانية والرغبات والميول التي يشترك فيها أكثر من فرد.

كما أن التهديد أو الخطر قد يحمل الأفراد على التجمع لتوفير الحماية والمساعدة المتبادلة فالأفراد الذين يواجهون الحيرة أو القلق في علاقاتهم قد يتجاذبون لإنشاء الجماعة حتى يحققوا لأنفسهم الاستقرار ويؤكدوا وجودهم ويعتبر هذا أساسا عاما للاتصال والتفاعل فالرغبة في الحصول على مكان في الحياة أو مكان أفضل أو مكانة أو سلطة كل هذه الحاجات وغيرها تجمع الأشخاص في اتصال وتفاعل لتكوين الجماعات.

٣- بناء الجماعة :

يعرف "كرش Krech" و"كرتشفيلد Crutchfield" بناء الجماعة بأنه تمايز نسق الأوضاع والأدوار في الجماعة، ويترتب على تكوين الجماعة أن تحدد الأدوار التي يقوم بها أعضاء الجماعة وتوصف الجماعة بأنها جماعة داخلية تتميز عن غيرها من الجماعات، وتُنظر لغير الأعضاء باعتبارهم غريباء فبناء الجماعة يتكون من مجموع المراكز والأدوار المتميزة فيها وترتيبها بالنسبة للبعض الآخر، ويمكن من هذه الناحية، التمييز بين الجماعات على أساس المقارنة بين الأفراد من حيث المركز أو المكانة، ودرجة التوحد مع الجماعة، والقوة أو التأثير على الآخرين وتمكينهم من المصادر المختلفة للجماعة، وكذلك مركز الفرد في شبكة الاتصال.

ويقوم أعضاء الجماعة نتيجة لعدة عوامل منها ضمان كفاءة الجماعة من الناحية الموضوعية والذاتية، وهو تحديد مجموعة المراكز، والأدوار وتحديد مسئوليات كل دور ومركزه، كما أن هناك عاملاً آخر يؤدي إلى قيام بناء متميز للجماعة، وهو اختلاف الأفراد في درافجهم وفي قدراتهم وفي خصائصهم المزاجية، وثمة عامل ثالث يؤدي إلى قيام بناء الجماعة يؤثر فيه، هو البيئة الطبيعية والاجتماعية فالمساحة في اجتماع الجماعة قد يؤثر في بناء الجماعة بل أن طريقة الجلوس في اجتماعات الجماعة قد يكون لها تأثيرها أيضاً. وكثيراً ما نلاحظ خلال المناقشات الاجتماعية أن عضواً ما يغير مكانه ليواجه عضواً آخر. ولعل ذلك يشير إلى أن التفاعل بين الناس لا يتأثر فقط بموضوع ما ولكنه يتأثر بعوامل أخرى لفظية مثل ملامح الوجه، ونوع الجلسة، وبصورة عامة الانطباعات الفيزيائية الكلية التي تكون عند كل عضو عن العضو الآخر والنتائج والملاحظات التي تحصل عليها بالأساليب السوسيو مترية عن بناء الجماعة لا يمكن أن نستخدمها في التقويم إلا إذا كانت مصحوبة بزدلة أخرى مؤيدة أي أن البناء وشكله ليس في حد ذاته مناسباً أو غير مناسب ولكننا ننظر إليه على أساس تيسر حياة الجماعة أو أعاققتها. ففي الجماعة نجد بعض الأعضاء يتميزون القوة فبينما يتميز البعض الآخر بالضعف وهناك المبتدع وهناك من لديه ما يعطيه للجماعة أكثر من غيره، وهناك من يحتلون مكانة عالية وآخرون يحتلون مكانة منخفضة ويمكننا الكشف عن البناء الاجتماعي للجماعة وأنماط العلاقات السائدتين أفرادها بتكتيك السوسيو مترى.

٣- قرار الجماعة :

تشترك كل الجماعات في عملية التداول واتخاذ القرار، كمظهر من مظاهر الحياة الاجتماعية، وذلك من خلال عملية التفاعل التي تتم داخل الجماعة

الصغيرة، وهذا لتفاعل يحدث فى الواقع من خلال عملية التفكير الجماعى، وممارسة البرامج والأنشطة الجماعية، وتبادل الأعضاء العلاقات الناتجة عن تبادل الأفكار وبالتالي يترتب على هذه العمليات الأعضاء إلى قرار يهتم الجماعة وأعضائها كما تعتبر عملية اتخاذ القرار فى الجماعة عملية تفاعل والعلاقات المتبادلة بين الجماعة، ونسق الاتصالات ودوافع الأعضاء للانتماء والمشاركة ولهذا نجد تجمع أعضاء الجماعة، وحديثهم وتبادل الأفكار بينهم، واتصالهم ببعض الأخصائى واهتمامهم بموضوعات مناقشة معهم تؤدي بهم فى النهاية إلى اتخاذ قرار الجماعة وعملية اتخاذ قرار تتبع من التفكير والأفكار والعواطف والإحساس، وهى عملية أساسية تساعد الجماعة على نموها، واستمرارها لأداء وظائفها المختلفة.

وهناك مجموعة من العوامل تؤثر فى عملية اتخاذ القرار العامل الأول: هو الاتصال وإذا كان الاتصال من النوع المفتوح فإنه يسمح للأعضاء بتبادل العلاقات والأفكار والثانى : فإن هذه العملية تتوقف على إمكانيات وقدرات الجماعة حتى تصبح قراراتها شاملة لأعضاء الجماعة أما العامل الثالث : فهو عملية اتخاذ القرار والتي تتأثر بوجهات نظر الأعضاء بعضهم مع بعض والموضوعات التي تحدث تحت هذه الاعتبارات والعامل الرابع : فيمثل فى مستوى نمو الجماعة ومستوى العاطفة فى الجماعة، والخامس: يتمثل أيضا فى شبكة العلاقات فى الجماعة، أما العامل الأخير فهو وظيفة القيادة فى الجماعة.

ولا يحسن الأعضاء اتخاذ القرار إذا لم تكن قد أعطيت لهم فرصة سابقة تتميز عن غيرها من الجماعات، وينتظر لغير الأعضاء باعتبارهم غرباء.

فبناء الجماعة يتكون من مجموعة المراكز والأدوار المتميزة فيما ترتبها بالنسبة للبعض الآخر. ويمكن من هذه الناحية التمييز بين الجماعات على

أساس المقارنة بين الأفراد من حيث المركز أو المكانة، ودرجة التوحد مع الجماعة والقوة أو التأثير على الآخرين وتمكنهم من المصادر المختلفة للجماعة، وكذلك مركز القوة في شبكة الاتصال في الجماعة ويقوم بناء الجماعة نتيجة لعدة عوامل منها ضمان كفاءة الجماعة من الناحية الموضوعية والذاتية وهو تحديد مجموعة المراكز والأدوار وتحديد مسئوليات كل دور ومركزه، كما أن هناك عاملاً آخر يؤدي إلى قيام بناء ثابت متميز للجماعة، وهو اختلاف الأفراد في دوافعهم وفي قدراتهم في خصائصهم المزاجية، وثمة عامل ثالث يؤدي إلى قيام بناء الجماعة يؤثر فيه، هو البيئة الطبيعية الاجتماعية فالمساحة في اجتماع الجماعة قد تؤثر في بناء الجماعة، بل أن طريقة الجلوس في اجتماع الجماعة قد يكون لها تأثير أيضاً وكثيراً ما نلاحظ خلال المناقشات الجماعية أن عضواً ما يغير مكانه لمواجهة عضواً آخر، ولعل ذلك بتأثير بعوامل أخرى غير لفظية مثل ملامح الوجه ونوع الجلسة، وبصورة عامة الانطباعات الفيزيائية الكلية التي تتكون عند كل عضو عن العضو الآخر.

٤- القيادة في الجماعة الصغيرة :

القائد هو الفرد الذي يمارس بالمقارنة بالآخرين في الجماعة أكبر قدر من التأثير على أفراد الجماعة بأن تأثيره على أفراد الجماعة يفوق تأثير أي فرد فيها فالقيادة إذن هي عملية تفاعل اجتماعي لا يمكن أن تتم في فراغ، وإنما يلزم لها إطار من العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين عدد من الأفراد الذين يشكلون جماعة، لكي يتبلور من خلالها الدور أو الأدوار القيادية ولكي يتحدد بناء عليها التأثير الذي يتم من خلال العمليات الاجتماعية ولما كانت القيادة هي نوع من التأثير الاجتماعي فإن ظاهرة القيادة يمكن أن تتسع لتشمل مختلف الأدوار التي يمارس من خلالها هذا التأثير فالدور القيادي الذي يمارسه فرد في

جماعة قد يركز على الطبيعة الرسمية لهذا الدور والتي تمكن القائد الرسمي أن يمارس تأثيراً قيادياً بحكم مايتيح له موقفه من سلطة على التابعين له لكن الدور القيادي يمكن أن يمارس أيضاً ممن لا يملكون سلطة رسمية فالدور القيادي قد يمارسه فرد اعتماداً على تحمل المسؤولية ذلك أن اتخاذ القرار مهارة يجب أن تتعلم ومن المطلوب اصطناع الصبر في المراحل الأولى من تعلم هذه المهارة لأن الناس قد اعتادوا الاعتماد على قادتهم أو على نماذج السلطة في المبادأة بالفكر والعمل.

وعملية اتخاذ القرار عملية هامة وخاصة لأنها تحقق للعضو التقدير الذاتي وتساعده في إثبات ذاته من خلال عملية المشاركة التي يشترك فيها واستراتيجية اتخاذ القرار ربما تشمل المكسب والخسارة أيضاً عنها يحاول الأعضاء وضع الحدود للموقف باتخاذ القرار ويستخدم الأخصائي في علمه عند اتخاذ القرار مجموعة من المبادئ الأخلاقية المهنية منها: من الضروري أن يوجه جميع الأفراد للاشتراك في عملية اتخاذ القرار، فيجب أن يوجه الأخصائي اهتمامه لتوجيه الجماعة أكثر من اهتمامه بما يتعلق به هو شخصياً ويقدم مساعدته لتسهيل وصول الجماعة للإدراك الجماعي ويجب أن يساعد الأخصائي لتحقيق أهدافهم وأداء وظائفهم الفردية والجماعية، كما يجب أن يساعد الجماعة للحصول على المشورة والتوضيح للمواقف الغامضة التي تواجهها.

ويرى "ميوتن بلاك Mouton and Black" أن العناصر الأساسية في صنع القرار هي الاتصال والمشاركة، ويوضحا بزن اتخاذ القرار السليم يتم على أساس الصنع الجماعي للقرار لأن في اعتقادها أن القرار يكون أكثر فاعلية عندما يشترك في صنع القرار أكبر عدد من أعضاء الجماعة ليس هذا فحسب بل يجب أن يكون لدى المشتركين في صنع القرار المعرفة والاهتمام بالموضوع أو الموقف

المتخذ بشأنه القرار وعملية اتخاذ قرار جماعى هو مرحلة متكاملة فى عملية الحل الجماعى للمشكلة وهى عملية تبدأ بمواجهة المشكلة ثم تشخيصها بقصد تحديد علاقات السبب والنتيجة. ثم اتخاذ قرار فيما يتصل بكيفية حل المشكلة ثم تنفيذ القرار. ويؤيد على ما اكتسبه من احترام وتقدير وما يتمتع به من زعامة مما لا يعكسه وضعه الرسمى والقيادة باعتبارها عملية اجتماعية مستمرة تمارس من خلال دور متميز فى جماعة مستقرة فهى تتضمن علاقات تفاعل مستقرة نسبياً بين من يمارس التأثير القيادى ومن يتلقى هذا التأثير، فلكى يعتبر التأثير الذى يمارسه فرد على آخرين تأثيراً قيادياً ينبغى أن يتوفر فى هذا التأثير قدر مقبول من الاستمرارية والاستقرار وهذه الاستمرارية وهذا الاستقرار لا يتحققان فى حالات التفاعل القصير الأمد فالقائد إذن هو من تربطه بالتابعين علاقات تفاعل متكررة يمارس فيها تأثيراً مستمراً على سلوك ومشاعر هؤلاء التابعين، وهناك وسائل يمكن أن يؤثر من خلالها القائد على الأعضاء التابعين له منها :

أولاً : خضوع الأعضاء لبعضهم فقد يستخدم القائد هنا هذا النوع من التابعين عندما المواقف والموضوعات التى يتعامل من خلالها من الجاذبية للتابعين فالقائد ينجح فى اجتذاب التابعين عندما يكون ما يملكه من عوائد ومكافآت على هذه المنافع، وعندما لا يتعارض أذهانهم له قيامهم بالسلوك المطلوب مع قيمهم ومعتقداتهم.

ثانياً : الإقناع القائم على الرشد يمكن للقائد أن يمارس تأثيراً على التابعين من خلال إقناعهم بأن السلوك المطلوب أداؤه يمثل أفضل الطرق لإشباع حاجاتهم أو لتحقيق طموحهم وفى هذه الحالة لا يكون تأثير القائد مستمداً فقط من سيطرته على الحوافز وعلى الثواب والعقاب

وانما يكون مستمداً فقط من بيانه وايضا حه للطرق المؤدية إلى إشباع حاجات وتحقيق أهداف الفرد التابع له.

ثالثاً : السلطة القائمة على الخبرة المتميزة التي يتمتع بها والتي قد تتمثل في تعليمه أو تخصصه أو مهنته أو ممارسته فالثقة التي يعطيها الأفراد للقائد نتيجة لتمييزه في ميدان خبرة معينة يجعلهم يخضعون لتوجيهات القائد استناداً لهذه الخبرة.

رابعاً : ولاء وانتماء التابعين للقائد، قد يعتمد على إعجاب التابعين له وانتمائهم لشخصه فيجعلهم يحاكونه في السلوك الذي يسعى إليه لتنميته لديهم فالعنصر الرئيسى في هذه الطريقة هو القدرة التي يراها التابعون في القائد ويحاولون أن يحاكونه ويتمثلوا به في سلوكهم وممارستهم وهذه المحاكاة قد تكون نتاجاً لمحاولة تمثيل التابعين للقائد نتيجة إعجابهم بصفاته وقد يمكن للقائد أن يستشعر إعجاب وولاء التابعين له بأن ينمى لديهم أنماطاً معينة من القيم والسلوك من خلال القدرة التي يعطيها إياهم.

خامساً : المشاركة في القرار يمكن للقائد أن يؤثر في سلوك التابعين من خلال إشراكهم في الاختيار واتخاذ القرارات التي يطلب منهم تنفيذها فالمشاركة هنا تنمى لدى التابعين الشعور بالانتماء للقرار المتخذ والالتزام به مما يزيد من حماسهم لتنفيذه ويتوقف التأثير الإيجابي المحقق من هذا الأسلوب على درجة المشاركة المتاحة وعلى مدى اتساق القرار المتخذ بالمشاركة مع أهداف الفرد التابع.

ويتضح مما سبق أن القيادة وظيفة تؤديها الجماعة فهي تعبيرها عن حاجتها المعروفة لذوى القدرة على الإبداع وأنها عملية إشباع حاجات الجماعة وتوجيه

أنشطتها في اتجاه محدد بمعنى ارتباط وثيق بالخصائص الهامة للجماعة وأهدافها فهي سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة وتحريك الجماعة نحو هذه الأهداف.

وحقيقة الأمر أن القيادة توصف أيضاً سلوك مؤثرة فعند ملاحظة الجماعات الصغيرة لفترة من الزمن فإنه من الممكن أن توصف العلاقات بين الأفراد على أساس من يؤثر في من وبأي طريقة يتحقق هذا التأثير وفهم الخصائص للسلوك القيادي يجعله قادراً على تفهم توقع استجابات أعضاء الجماعة في المواقف المختلفة.

الفصل الخامس

مكونات الممارسة في إطار النظرية العلمية

أولاً : الإطار العام لاستخدام النظريات العلمية لتحليل وتفسير الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثانياً : الإطار العام لاستخدام النماذج المهنية في الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

ثالثاً : عمليات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات.

رابعاً : مستويات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات.

خامساً : تحليل مقومات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات.

أولاً : الإطار العام لاستخدام النظريات العلمية لتحليل وتفسير
الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :

يتم توجيه الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات نحو تحقيق
أهداف محددة تتعلق بنمو الأعضاء والجماعة مما يكون له التأثير الواضح على
المجتمع الذى توجد فيه تلك الجماعات، ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال
إعداد وتنفيذ البرامج المناسبة لتحقيق تلك الأهداف بالإضافة إلى إتباع
إجراءات معينة من خلال عملية التفاعل التى يواجهها الأخصائى الاجتماعى
الذى يعمل مع الجماعة.

أثناء ممارسة الأخصائى الاجتماعى العمل مع الجماعة فإنه يستخدم
المبادئ المهنية الأساسية المرتبطة بطريقة العمل مع الجماعات خاصة مبادئ
واضحة محددة من أهمها :

- ١- مبدأ الأهداف المعينة.
- ٢- مبدأ التفاعل الجماعى.
- ٣- مبدأ العلاقة المهنية.
- ٤- مبدأ الدراسة المستمرة.
- ٥- مبدأ استخدام الموارد والإمكانات الذاتية والبيئية.
- ٦- مبدأ التقييم.

ويستطيع أخصائى الجماعة استخدام مبادئ أخرى طبقاً للمواقف التى
تمر بها الجماعة من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة حيث إنه ليس من
الضرورى تحديد المبادئ فى كل المواقف الجماعية التى يمارس من خلالها
أخصائى الجماعة أدواره المختلفة.

ويستخدم أخصائى الجماعة أيضاً مهارات أساسية أى أن لديه قدرات واضحة فى العمل تساهم فى مساعدة الجماعة والأعضاء للوصول إلى أهدافهم بطرق ميسرة فى أقل وقت وباستخدام الإمكانيات المناسبة بقدر الإمكان.

ومن إهم المهارات التى لابد أن يستخدمها الأخصائى فى مجالات ممارسة العمل مع الجماعات مايلى :

- ١- مهارة تكوين العلاقة المهنية.
- ٢- مهارة مساعدة الجماعة والأعضاء فى مواجهة مشكلاتهم.
- ٣- مهارة مساعدة الجماعة فى تنظيم الحياة الجماعية.
- ٤- مهارة تكوين وتوظيف العلاقات الجماعية.
- ٥- مهارة استخدام واقع الزمن الحاضر.
- ٦- مهارة الاتصال خلال المواقف الجماعية.
- ٧- مهارة توجيه تفاعل الجماعة.
- ٨- مهارة التسجيل المهنى لما يقوم به أخصائى الجماعة.
- ٩- مهارة تحديد الاحتياجات الأساسية للأعضاء والجماعة.
- ١٠- مهارة تقويم البرامج والأعمال التى يقوم بها أخصائى الجماعة.

ويستطيع أخصائى الجماعة أن يستخدم المهارات المناسبة للممارسة المهنية للعمل مع الجماعة طبقاً لنوع الفئة التى يتعامل معها، كذلك تمشياً مع الأهداف التى تسعى إليها الجماعات والمؤسسات التى تنتمى إليها وبالإضافة إلى استخدام أخصائى الجماعة للمبادئ والمهارات فإنه يتبع عمليات أساسية تسير وفقاً لمتطلبات الممارسة المهنية للعمل مع الجماعة وتمشياً مع الإجراءات المنطقية

التي تتطلبها الممارسة، كذلك يستطيع أن يحدد الإطار النظري الذي يمكن الاستناد عليه عند بداية الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات والذي يمكن تكوينه من خلال المصادر الآتية :

١- العلوم الإنسانية المختلفة التي يمكن الاستفادة من المفاهيم الأساسية بها وكذلك النظريات التي تتضمنها والتي تتضمن مضمونا علمياً يفيد الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات.

٢- الأسس النظرية لطريقة العمل مع الجماعات وما تتضمنه من فلسفة ومبادئ وعمليات ومهارات مختلفة بالإضافة إلى الجوانب المهنية الأخرى.

٣- الدراسات والبحوث المرتبطة بالممارسة المهنية الخاصة بالعمل مع الجماعات وما تتضمنه من موجهات ونتائج يمكن الاستفادة منها في تكوين الإطار النظري الموجه للممارسة.

٤- التقارير المهنية التي تعدها المؤسسات والمنظمات المهنية التي تمارس فيها طريقة العمل مع الجماعات حيث أن تلك التقارير مرتبطة أساساً بالبرامج والمشروعات التي تمارسها تلك المؤسسات المتخصصة في مجالات العمل مع الجماعات.

ويعد الإطار النظري بما يتضمنه من جوانب علمية مهنية موجهاً أساسياً للممارسة منذ بداية وضع موضوع الدراسة موضع التنفيذ والانتقال من مرحلة لأخرى حتى الوصول للأهداف المرغوبة ولابد من توظيف مكونات الإطار النظري مع ما تتضمنه الممارسة من برامج وممارسات مهنية يقوم بها أخصائى الجماعة طبقاً لطبيعة الأهداف المرغوبة وكذلك نوعية الفئات التي نتعامل معها سواء الطفولة، الشباب، كبار السن، وغيرهم في المجالات النوعية كذلك كيف يتم تحديد النظرية العلمية المناسبة لموضوع الدراسة، ومضمون الممارسة المهنية في

طريقة العمل مع الجماعات.

يمكن وضع أهم المحددات التي يجب الالتزام بها عند اختيار نظرية علمية لاستخدامها في توجيه الدراسة وتفسير الممارسة وتحليلها تحليل علمي واضح ومحدد وأهم تلك المحددات على النحو التالي :

١- اختيار النظرية التي يرتبط موضوعها الأساسي ومفهومها العلمي مع مضمون وموضوع الدراسة أو موضوع البحث الذي يقوم به الممارس ومن المعروف أن بعض النظريات يمكن التعرف على مدى أهميتها من خلال عنوانها المحدد مثل نظرية السلوكية، نظرية الدور، نظرية التفاعل وهناك نظريات يمكن استخدامها من خلال مضمونها ومكوناتها الأساسية مثل نظرية النسق، نظرية التعلم، النظرية الدافعية وغيرها من النظريات.

٢- دراسة النظرية دراسة متعمقة من كافة جوانبها للتأكد من مدى مناسبتها في توجيه، وتفسير، وتحليل الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات. ومن الضروري أن تهتم الدراسة العلمية في طريقة العمل مع الجماعات من الجانب العلمي بالجوانب الآتية :

أ- موضوع النظرية.

ب- أهم المفاهيم.

ج- مجالات استخدام النظرية.

د- مكونات النظرية العلمية.

هـ- المجالات التي استخدمت النظرية.

و- المحددات التي يجب مراعاتها عند استخدام النظرية.

٣- البحث في الوصول إلى العلاقة بين أهداف ومحتويات النظرية وموضوع الدراسة من حيث أهدافه وإجراءات الممارسة وموجهاتها الأساسية طبقاً للأسس المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

مثال : العلاقات بين مفاهيم النظرية السلوكية والمفاهيم المستخدمة في الدراسة مثل المضمون السلوكي، أهداف الدراسة من حيث تعديل أو تغيير السلوك للأعضاء والجماعة.

٤- تحديد الجوانب التي يمكن استخدامها في إطار الدراسة سواء من حيث الجوانب النظرية أو الجوانب التطبيقية على أن تتضمن تلك الجوانب ما يلي :

أ- الجوانب التي تتعلق بتوجيه الدراسة وتحديد كيفية عرض مكوناتها.

مثال : توجيه نظرية النسق إلى النظر للجماعة على أنها وحدة كبرى تتضمن وحدات صغرى مرتبطة مع بعضها كل منها يؤثر في الآخر.

ب- الجوانب التي تتعلق بتحليل الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات. والمقصود بتحليل الممارسة هو تحديد مكوناتها تحديد دقيقاً والتعرف على أهم العناصر والمكونات المستخدمة فيها والعلاقة بينها من أجل الوصول إلى أهداف الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

مثال : ممارسة العمل مع جماعات الشباب لتحقيق أهداف المشروعات الصغيرة وهنا يمكن تحليل الممارسة من خلال استخدام نظرية التفاعل وتحديد موضوع التفاعل الرئيسي، وأدوار أعضاء الجماعة خلال البرنامج الذي أعدته الجماعة بكل مكوناته بالإضافة إلى اتجاهات التفاعل التي توجه سلوك الأعضاء والجماعة.

ج- الجوانب التي تتعلق بتفسير عائد الممارسة على اختلاف مستوياتها المختلفة سواء مع أعضاء الجماعة أو مع الجماعة ككل ويمكن أن نواحي مايلي عند استخدام النظرية في التفسير على النحو التالي :

- تحديد العوامل النابعة من النظرية والتي يمكن استخدامها في تفسير المواقف وما ترتبط به سلوك وتصرفات مختلفة.

- شرح المظاهر التي يمكن أن تتحقق من الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات مثل صراع الأدوار بين القيادة في الجماعة والأعضاء وهنا تستخدم نظرية الدور في تفسير هذا السلوك.

- ومن الضروري أن تستخدم نظرية محددة منذ التفكير في موضوع الدراسة وعرض الجوانب النظرية الخاصة حتى الوصول إلى النتائج ومناقشتها.

- وعلينا أن نراعي أنه يمكن استخدام بعض مكونات النظرية مثل المفاهيم الأساسية التي تتضمنها النظرية وليس من الضروري استخدام كافة مكونات النظرية، وكذلك الاستعانة ببعض المتغيرات في تلك النظرية.

- ونلاحظ أن بعض الباحثين يقومون بعرض النظرية التي يفضلونها في بداية دراستهم ويعرضون مكوناتها بطريقة نظرية ثم يعرضون المكونات المهنية المرتبطة بالممارسة دون الربط بينهما وبالتالي لا يتحقق التوجيه النظري في إطار هذه الدراسة ولذلك يتطلب الأمر ضرورة إيضاح العلاقة بين النظرية وموضوع الدراسة ومكوناتها مع مراعاة أن يكون توظيف النظرية واضح من خلال عرض ومناقشة مكونات الدراسة ونتاجها.

- وهناك أساليب مختلفة لاستخدام النظرية في تفسير نتائج الدراسة

يمكن ان نعرضها على النحو التالى :

الأسلوب الأول : عرض النتائج بصفة عامة ثم تحديد المكونات النظرية المرتبطة بالنظرية التى يتم استخدامها وتحديد مايرتبط مع كل جانب من جوانب تلك النظرية.

الأسلوب الثانى : تقسيم نتائج الدراسة إلى موضوعات أو نقاط أساسية توضح عائد الدراسة بشكل محدد مع استخدام المكونات النظرية التى يمكن أن توضح مضمون تلك النتائج وأسباب تحقيقها دون غيرها من نتائج أخرى.

الأسلوب الثالث : تحديد النتائج من خلال الرد على فروض الدراسة أو ربطها بالأهداف الأساسية المحددة سابقا وإيضاح مايرتبط بالمتغيرات الأساسية فى الفروض التى يتم ربطها بالنتائج.

مثال : علاقة مشاركة الأحداث المنحرفين فى برامج جماعات النشاط ولذلك يمكن عرض النتائج التى تتعلق بالمشاركة ومناقشتها فى اطار النظرية التى تستخدم مثل نظرية التفاعل واستخدام الجوانب النظرية المرتبطة ببرامج جماعات النشاط وبالتالي يمكن الحكم على توظيف النظرية فى تحليل وتفسير النتائج التى توصلنا إليها.

الأسلوب الرابع : عرض النتائج فى شكل جدولى يتضمن النتيجة - التفسير النظرى - الرؤية المستقبلية فى الاستفادة من الناتج والتحليل

النتيجة التى توصلنا إليها عبر الفرض	التأهوية المستقبلية	التفسير	الرؤية المستقبلية

ثانياً : الإطار العام لاستخدام النماذج المهنية فى الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات :

تعتبر النماذج المهنية من الصور الذهنية التى تتكون فى أذهان الباحث أو الممارس والسعى نحو تطبيقها ووضع إجراءات محددة لأتباع خطوات محدودة للوصول إلى أهداف تؤكد الافتراضات والعلاقات بين المتغيرات الموضوعية فى تساؤلات أو فروض الدراسة الذى يرتبط بالتالى مع أهداف الدراسة المحددة فى هذا الإطار.

ويمكن أن نضع أهم مكونات الإطار العام لاستخدام النموذج المهنى على النحو التالى :

(١) التعرف على النموذج الذى يرتبط ارتباطاً واضح مع موضوع الدراسة مثل النموذج التفاعلى الجماعى وكيفية توجيهه، وكذلك تحديد كيفية توظيف النموذج فى تحقيقه أهداف حماية الشباب الذى يتجهوا إلى القيام بمشروعات صغيرة.

(٢) تحديد أهم الإجراءات التى تتضمنها النموذج حيث أنه يضع جوانب تطبيقه محدد بما تتضمن تلك الإجراءات من أفعال، علاقات، عمليات جماعية إيجابية وسلبية، تطبيقية توقعات يمكن ان تحدث.

(٣) وضوح أهم المكونات المهنية فى النموذج الذى تم اختياره من حيث ما يلى:

- المفاهيم الأساسية.

- الإجراءات التى يجب أن تتبع.

- الهوية المهنية.

- إمكانية تطبيقه في الواقع المهني للممارسة في طريقة العمل مع الجماعات.

- توفر الأدوات والأساليب المحددة التي يمكن تحديدها واستخدامها في إطار هذه الدراسة.

(٤) علاقة النموذج ببرنامج التدخل المهني الذي تم تصميمه وإمكانية تنفيذه لتحقيق الأهداف المهنية الخاصة بالأعضاء والجماعة والمؤسسة وبالتالي المجتمع.

(٥) يتميز النموذج بالجوانب التطبيقية العلمية مما يجعله يختلف عن النظرية كموجه للدراسة أو كوسيلة للتفسير والتحصيل لما نصل إليه من نتائج وعائد للممارسة ولذلك يجب وضوح مدى تطبيق المكونات المهنية الخاصة بطريقة العمل مع الجماعات.

(٦) يفضل أن يكون النموذج قد سبق استخدامه أو تطبيقه في ميادين مشابهة مع الميدان الحالي للممارسة حتى يكون هناك مبررات واضحة لاختيار النموذج دون غيره من النماذج الأخرى.

(٧) يفضل أن يعرض النموذج للتحكيم على الخبراء والمحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية، والخبراء والتخصصات الأخرى المرتبطة بموضوع النموذج حيث أنه يمكن تعديل بعض الجوانب في مكونات النموذج بما يتمشى مع موضوع الدراسة بشرط المحافظة على المضمون المهني للنموذج.

(٨) تحديد أسماء العلماء والخبراء الذي وضعوا النموذج حتى نتعرف على هوية كل منهم حيث أن واضعي النماذج لهم خبرات محدودة كما أن لهم ارتباطات محددة بميادين الممارسة وكذلك إذا قام الباحث بوضع النموذج عليه ان يضع النموذج مرتبطا باسمه وتخصصه حرصا على عدم الخلط

مع النماذج الأخرى.

(٩) ضرورة موافقة مؤسسات الممارسة على تطبيق النموذج بالمؤسسة بناء على ارتباطه بإهتمامات المؤسسة وأهمية استخداماته وعلاقته بتحقيق الأهداف المهنية، وكذلك الحرص على التعرف على النموذج الذى تمارسه المؤسسة والعلاقة بين النماذج وبعضها البعض.

(١٠) يفضل تصنيف مكونات النموذج من خلال الطريقة الجدولية التى يمكن أن توضح مكونات المضمون للوسائل المستخدمة والأدوار التى يمكن أن يقوم بها أخصائى الجماعة فى المراحل المختلفة التى يمر بها النموذج.

(١١) ضرورة التدريب على استخدام النموذج بقدر الإمكان والتعرف على الجوانب التى يمكن استخدامها والجوانب التى يصعب استخدامها ومعالجتها قبل الاستخدام الضعلى للنموذج فى ميدان الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات.

(١٢) ضرورة وضع نظام لتقويم النموذج ويتضمن موضوعات التقويم، والوسائل المستخدمة، التوقيت المناسب للتقويم، المؤشرات المناسبة للتقويم، الخبراء الذين يشتركون فى عملية التقويم.

(١٣) نشر وإصدار النموذج المهنى لطريقة العمل مع الجماعات مع تحديد عنوانه أو موضوع النموذج تحديدا واضحا وان تتضمن نشر وإصدار النموذج كافة المكونات والموجهات والإجراءات التى يمكن أن تتبع فى إطار النموذج الذى يستخدم فى هذا المجال.

شكل بياني



مدى الاستفادة من النظرية

الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات :

توجه كافة الإجراءات التى تتعلق بجمع الحقائق والبيانات، والحصول على المعارف العلمية، القيام بالبرامج التدريبية، اتخاذ التنظيم البنائى والتوظيفى للعمل وغيرها من الإجراءات بهدف القيام بالممارسة المهنية أو فى إطار مهنى وتفضيات محددة للوصول إلى أهداف واضحة ومرغوبة بالنسبة للأخصائى والمؤسسة والمجتمع.

ويشير قاموس Webster بأن الممارسة تتضح فى المعانى الآتية :

- ١- قيام الشخص بالعمل بصفة مستمرة أو دورية مهنية.
 - ٢- تكرار العمل من أجل استمرارية التعليم ويصبح منهيا مؤديا للعمل بخبراته الواضحة.
 - ٣- وضوح المعارف العلمية والخبرات المتفرعة فى مواقف العمل.
 - ٤- استمرارية التدريب أو التعليم من خلال التمارين العملية والتدريب الذى يتعلق بالعمل.
- ويتضح من استعراض معظم البحوث والدراسات ان العمل مع الجماعة له مجالات وجوانب أساسية يجب التركيز عليها فى الممارسة وهى كما يلى :

- ١- الممارسة الفعلية للعمل مع الأعضاء كأفراد.
- ٢- الممارسة الفعلية للعمل مع الجماعة ككل.
- ٣- الممارسة الفعلية للعمل مع بيئة الجماعة (المؤسسة المجتمع).

وقد اهتم أساتذة وعلماء العمل مع الجماعات بالتأكيد على ضرورة تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتأهيلية لأولئك الذين يعانون أو قد يواجهون من

مشكلات سلوكية أو اضطرابات شخصية وذلك عن طريق الحياة الاجتماعية في الجماعات الصغيرة.

ونلاحظ أن معظم المشكلات التي تواجه الإنسان في وقتنا الحاضر قد يكون السبب الرئيسي فيها هو الجماعة الصغيرة كالأسرة، الأصدقاء، زملاء العمل، ومن أمثلة تلك المشكلات تعاطي المخدرات والأحداث المنحرفين، المضطربين نفسياً وغيرها.

وعندما نلاحظ خطة العلاج المحددة نجد أنها تعتمد في جوانب عديدة على الجماعة الصغيرة.

وتصبح ممارسة العمل مع الجماعات هي الاستخدام الأمثل لمعارف وخبرات ومهارات الاختصاصي بصفة مستمرة في مساعدة الأفراد والجماعات بأساليب وتقنيات واضحة ومحددة من أجل الوصول إلى أهداف خاصة بالأعضاء والجماعة والمؤسسة.

ولذلك لا بد أن تكون الممارسة أفعال واضحة ولها نتائج محددة ومستمرة ويتم ذلك من خلال إجراءات أساسية نحددها كما يلي:

١- تحديد الأهداف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها من خلال الممارسة، حتى يمكن توجيه الممارسة نحو تلك الأهداف أو إجراءات بعد التعديلات والتغيير المناسب فيها فقد يكون الهدف الحالي مع جماعة المدمنين هو مساعدتهم على تخطي مرحلة الانسحاب، وقد يكون الهدف في مرحلة أخرى هو إعادة النظر في طبيعة العلاقات الاجتماعية في حياة الإنسان، يظل الهدف الأساسي للممارسة هو مساعدة الفرد والجماعة على تحقيق التعديل أو التغيير في جوانب حياة الإنسان طبقاً للموقف أو التغيير في جوانب حياة الإنسان طبقاً للموقف أو المشكلة الحالية.

٢- الاعتماد على المعارف والخبرات الحالية المتطورة المتعلقة بمجال الممارسة وبالتأكيد هناك تطورات مختلفة فى المجالات العلمية المختلفة خاصة فيما يتعلق بالعلوم الإنسانية، وبالتالى يتطلب الأمر الحصول على الحقائق والمعلومات التى تتعلق بالجماعة التى نعمل معها سواء من الجانب البنائى وكذلك الوظيفى.

٣- ترتبط ممارسة العمل الجماعات بمبادئ وأسس ومهارات مهنية لابد من استخدامها وتوظيفها بما يتمشى مع طبيعة الجماعة التى نعمل معها والأهداف التى نسعى إلى تحقيقها، وتختلف تلك الجوانب من جماعة لأخرى، وكذلك يختلف أسلوب استخدامها من أخصائى إلى أخصائى آخر. ومن بين المبادئ التى يمكن استخدامها مع جماعة مدمنى المخدرات مثلاً مبدأ التفاعل الجماعى الموجه، مبدأ الدراسة المستمرة للأعضاء والجماعة، مبدأ العلاقة المهنية ويمكن للأخصائى أيضاً استخدام مهارة تحليل المشكلات، مهارة التنظيم الوظيفى للجماعة، مهارة اكتشاف موارد وإمكانيات الأعضاء والجماعة.

٤- وضع إطار مهنى مناسب للممارسة المهنية للعمل مع الجماعات، وهذا الإطار يتطلب مكونات أساسية واضحة ويعتبر دليلاً للعمل الذى يقوم به الأخصائى ومن أهم تلك المكونات :

- أ- أغراض الأعضاء والجماعة التى يجب ان ترتبط بأغراض المؤسسة.
- ب- الاحتياجات الأساسية للأعضاء وكيفية إشباعها.
- ج- كيفية وضع تصميم البرنامج طبقاً لخطة واضحة ومحددة.
- د- تحديد المجالات الزمنية، المكانية، البشرية المرتبطة بالعمل مع الجماعة.

هـ- التعرف على الموارد والإمكانيات المتاحة التى يمكن استخدامها طبقا للخطة الموضوعية.

و- وضع التوقعات المناسبة للمشكلات والصعوبات التى يمكن مواجهتها وكيفية التغلب عليها.

ز- مراعاة وضع التنظيم المناسب لنظام العمل الذى سوف ترتبط به الجماعة.

ح- معرفة وتحديد المؤسسات والمنظمات الموجودة فى المجتمع والتى يمكن التعاون معها فى تحقيق أغراض الجماعة.

ط- تحديد الأساليب المهنية التى سوف تستخدم لتحقيق تطور العمل ونموه مثل أساليب التسجيل، أساليب الاتصال المختلفة وغيرها.

ى- يجب وضع نظام خاص بالتقويم بصفة دورية ومستمرة يشترك فيه الأعضاء وكيفية الاستفادة من نتائج هذا التقويم.

هـ- التهيئة المناسبة لأعضاء الجماعة بالنسبة لمرحلة تكوين الجماعة وبدء العمل معها من حيث تقبل أسئلة الأعضاء وعزوف البعض عن المشاركة، وظهور علامات القلق والخوف لدى البعض ومع توالى بقية المراحل تظهر ظواهر أخرى تؤكد نمو الجماعة وانتقالها من مرحلة لأخرى.

٦- وضع مؤشرات واضحة ومحددة يمكن عن طريقها التعرف على حالة الجماعة الراهنة، وكذلك تفيد تلك المؤشرات فى دراسة الديناميكية التى تتميز بها الجماعة مثل العلاقات الاجتماعية، الخبرات المكتسبة فى الجماعة، المعانى التى يسعى إليها الأعضاء والتغيير من حالات الانحراف إلى السلوك القويم المرغوب.

٧- تحديد بعض النماذج المهنية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية والعمل مع الجماعات التي يمكن الاستفادة منها في الممارسة وذلك طبقاً للأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال العمل مع الجماعة مثل النموذج السلوكي، النموذج التبادلي، نموذج التركيز على المهام، النموذج العلاجي، نموذج الأهداف الاجتماعية.

وفيما يلي شرح مختصر لأهم النماذج المهنية التي لها أهمية ويسهل تطبيقها في وقتنا المعاصر اختيارها في طريقة العمل مع الجماعات :

أ- نموذج الأهداف الاجتماعية The social goals Model :

يتضمن هذا النموذج مفاهيم محددة وواضحة مثل المسؤولية الاجتماعية الوعي الاجتماعي، العملية الجماعية وأهمها في تعديل وتغيير السلوك وموضح النموذج ان كل فرد يمتلك قدرات وإمكانات تحقق مشاركته في المجال المناسب له. وأخصائي العمل مع الجماعة يعتبر هو الشخص المؤثر المسئول أمام المجتمع نحو مساعدة الأعضاء والجماعة من خلال توجيه الجماعة بأساليب مهنية نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية الواقعية.

ب- النموذج العلاجي The Remedial model :

هو من النماذج الإكلينيكية الذي يهتم بالأفراد الذين لهم مشكلات واضطرابات خاصة مثل مدمني المخدرات، المضطربين نفسياً، المتخلفين عقلياً وغيرهم من الذين يعانون من المشكلات وينظر إلى أخصائي العمل مع الجماعة على أنه مصدر وموجه للتغيير لحالات الأعضاء المضطربين ويصبح دوره ليس من أجل المساعدة فقط ولكن يحدد جوانب أساسية للتغيير من خلال فريق عمل مشترك في تحقيق علاج وتغيير الأعضاء والجماعة.

ج- النموذج التبادلي The Reciprocal model :

يعتمد هذا النموذج على الاعتمادية المتبادلة بين طرفين وقد يكون الاخصائى أحد الطرفين، أو بين الأعضاء أنفسهم، كذلك يشجع التفاعل بينهم والمجتمع. ويؤدى هذا النموذج نحو تشجيع الأفراد كأعضاء على الاشتراك فى التفاعل الجماعى وما يرتبط به ديناميات مؤثرة فى شخصية العضو من خلال الأدوار المختلفة التى يقوم بها أخصائى العمل الجماعة كالمدافع، والمعين، مصدر التغيير، المساعد، المعالج، وتختلف تلك الأدوار طبقاً للأنماط التى يعمل معها أخصائى الجماعة.

د- النموذج التفاعلى Interactional Model :

يرتبط هذا النموذج بعملية التفاعل وأهمية توجيه مراحل نموها المختلفة ويحدد النموذج الذى اشترك فى بناء مكوناته المختلفة بيلز، هومانز، شوارتز، البرت اليس وغيرهم، وحددوا بعض المكونات الأساسية التى من أهمها :

أ- موضوع التفاعل الأساسى وأثره فى زيادة أو انخفاض معدلات التماسك تبعاً لأهمية الموضوع للأعضاء والجماعة وارتباطه بقدراتهم وخبراتهم التى يتميزون بها.

ب- المؤثرات المختلفة التى يمكن أن يكون له التأثير الواضح مثل القيادات الطبيعية، دور الأخصائى، مكانة المؤسسة.

ج- يضع النموذج معاملات إحصائية للتفاعل مثل قياس شدة التفاعل، معدلات التفاعل الجماعى المؤثرة، مما يفيد فى دراسة طبيعة العلاقات الاجتماعية فى حياة الجماعة الصغيرة.

ثالثاً: عمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات :

ترتبط الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات بعمليات مهنية أساسية حيث

ترتبط، مع بعضها، حيث تهدف إلى الوصول لهدف واضح مرتبط بأهداف المؤسسة والمجتمع.

وتتضمن تلك العمليات مراحل خاصة بكل مرحلة وكذلك بأساليب مهنية تتميز بها وتختلف من مرحلة إلى مرحلة أخرى.

ويسبق الممارسة المهنية خطوات هامة من أهمها القيام بالدراسة للأهداف التي سوف يسعى الاخصائى إلى تحقيقها والعمل لتهيئة المجال لتكوين الجماعة واتخاذ مايلزم من إجراءات وقواعد ويبدأ الأخصائى بالممارسة الفعلية من خلال عمليات مهنية تتضمن تطبيقاً للأساليب واتباع الإجراءات المرتبطة بالعمل ومن أهم تلك العمليات مايلى :

١- عملية القبول والارتباط :

وتعتبر تلك العملية من العمليات المهنية التى بدأ فيها الأخصائى الاجتماعى وضع الخطوة الأولى من تكوين العلاقة المهنية مع الأعضاء وذلك من خلال تقبل العضو بمقترحاته وأفكاره، وخبراته المحدودة بالإضافة إلى قيام الاخصائى بمساعدة العضو على الارتباط بالجماعة وماتقوم به من أنشطة وبرامج مختلفة، بالإضافة إلى معرفة النظم والقواعد المرتبطة بالحياة الجماعية فى ضوء الأهداف التى تسعى المؤسسة لتحقيقها.

٢- عملية التقدير والتحديد للاحتياجات والمتطلبات :

تتطلب تلك العملية تقدير احتياجات الأعضاء تقديراً واضحاً ومحددا ويتم ذلك من خلال الدراسة الواضحة لكل عضو من الأعضاء من حيث خصائصه التى يتميز بها، وخبراته السابقة، مستوياته الاقتصادية والاجتماعية وقد يعبر بعض الأعضاء عن متطلبات معينة فى بداية حياة الجماعة والبعض منهم قد يحاول التكيف مع الحياة الجماعية وتلك المتطلبات والبعض الآخر قد

لايستطيع تحقيق ذلك التكيف ويفضل الانسحاب منذ بداية الحياة الجماعية.

ويراعى الاختصاصى ان الجماعة لها احتياجات كما أن الأعضاء لهم أيضاً احتياجات يتميزون بها عن باقى الأعضاء.

٣- عملية الاستشارة والمشاركة :

ترتبط تلك العملية بمهارات الاختصاصى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعة من حيث قدراته التى تتعلق باستشارة الأعضاء نحو التفاعل مع بعضهم البعض ومعه بصفة المسئول المهنى عن العمل كبداية لتكوين العلاقة المهنية كعامل أساسى فى تحقيق أهداف العمل مع الجماعة، بالإضافة إلى أن استشارة الأعضاء للمشاركة فى مجالات التفاعل يحقق للأخصائى الفرصة المناسبة لدراسة الأعضاء ومعرفة إمكانياتهم الشخصية وكذلك رغباتهم وحاجاتهم الأساسية.

وتحقيق عملية الاستشارة تشجيع وحفز الأعضاء على المشاركة فى مجالات الأنشطة المختلفة، القيام بالأدوار الممكنة، تحمل المسئولية وهذا يؤدي بالتالى الإحساس بالقدرات الذاتية كذلك تحقيق الذات لدى الأعضاء والمشاركة الحقيقية فى العمل مع الجماعات يمكن ان تؤثر فى نمو الفرد والجماعة وبالتالي تؤكد المشاركة من الأعضاء والجماعة فى مجالات التفاعل المختلفة وفاعلية أساليب الممارسة المستخدمة من الاختصاصى مثل استخدام القيادات الطبيعية فى المساعدة المتبادلة بين الأعضاء، التشجيع المتصل مع الأعضاء.

ويحتاج الاختصاصى فى بداية عمله إلى استثارة التفاعل وتشجيع المشاركة من أجل الإحساس بالحيوية والدفعة القوية للمشاركة إلى الإحساس الحقيقي بالحياة الجماعية.

٤- عملية وضع النظام وتحديد التنظيم الوظيفى للجماعة :

تعتبر الحياة الجماعية عن التفاعل الموجه والمرتبط بنظام معين فى حياة الإنسان يؤثر فيه ويتأثر به، وتهدف طريقة العمل مع الجماعات من جانب آخر إلى الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات الخاصة بكل عضو من الأعضاء بما يحقق نموه والجماعة فى ذات الوقت ونظام الحياة الجماعية يوضح كافة الإجراءات والترتيبات المحددة زمنياً ومكانياً وإجرائياً أيضاً، وهناك العديد من المجالات الجماعية ترتبط بنظام محدد فى العمل مثل البرنامج، الاجتماعات، المقابلات، الاتصالات الفردية والجماعية، الحصول على الموارد والإمكانات وغيرها ويعتبر التنظيم الوظيفى للجماعة من المبادئ والأسس المهنية فى العمل مع الجماعات لأنه يشكل وسيلة هامة لاستخدام خبرات ومهارات كذلك يوضح التنظيم الوظيفى الهيكل التنظيمى للجماعة وارتباطه بكيان وظيفى محدد، وليس من الضرورى أن نحدد نماذج معينة للتنظيمات الجماعية حيث أن هناك عوامل تؤثر فى الحياة الجماعية تختلف من جماعة إلى جماعة أخرى كما أننا نجد أن هذا التنظيم يعبر عن احتياجات الجماعة لجوانب معينة ولذلك يجب على الأخصائى أن يراعى مايلى عند القيام بتنظيم الجماعة :

أ- وضوح التنظيم أمام الأعضاء والجماعة والمؤسسة لماذا نشكل لجنة معينة؟

ب- مشاركة الأعضاء فى وضع التنظيم كلما أمكن ذلك.

ج- إتاحة الفرصة لجميع الأعضاء للمشاركة فى التنظيم وعدم تركيزه على أعضاء محددين دون غيرهم من الأعضاء.

د- تدريب الأعضاء على القيام بالوظائف التنظيمية حتى يحققوا النجاح فى أداء أدوارهم المرتبطة بهذه الوظائف.

هـ- من الضرورى أن يتميز التنظيم الوظيفى بالمرونة إلى أنه قابل للتعديل أو التغير طبقاً لحاجات الأعضاء والجماعة وتمشياً مع طبيعة المواقف

الاجتماعية التي تواجه الجماعة التي يعمل معها أخصائى الجماعة،
وعلىنا أن نلاحظ أن هناك ما نطلق عليه بالتنظيم الموقفى إلى أن الموقف
قد يتطلب اتخاذ تنظيمات معينة وتنتهى مجرد تحقيق الغرض منها فقد
يتم تكوين لجنة للإعداد لمشروع تنمية أو إقامة معرض للتوعية ضد
مخاطر الإدمان.

٥- عملية القيام بالأدوار وتحمل المسئوليات :

يبدأ الأعضاء فى هذا المجال أدراك أهمية الأدوار التي يرتبطون بها وماذا
عليهم القيام به، ويرتبط أدوار الأعضاء بخبراتهم وقدراتهم كذلك بالتوقعات
الأساسية التي يتوقعها الأعضاء والجماعة والاختصاصى من كل عضو من
الأعضاء خلال الحياة الجماعية.

ويتضمن كل دور من الأدوار التي بها الأعضاء بحقوق وواجبات، لابد أن تكون
واضحة، ومرتبطة بمسئوليات خاصة بحياة الجماعة وقد تتعرض الأدوار
للمصراعات الواضحة أو غير الواضحة ويجب ان يلاحظ الاختصاصى تلك المظاهر
والتدخل مجرد الإحساس بها ومعرفة أسبابها وتوجيه تفاعل الأعضاء والجوانب
الإيجابية للحياة الجماعية.

٦- عملية مساعدة الجماعة فى تصميم وتنفيذ وإنجاز البرامج والمشروعات :

تشمل فكرة البرنامج، ومضمون المشروعات مجالات للأنشطة والعلاقات
والخبرات وردود الأفعال، الاستفادة من خبرات الأفراد والجماعات، وتنمية
وتوظيف موارد الأعضاء والجماعات والبيئة المحيطة.

وعند ممارسة العمل مع الجماعة من الضرورى للاختصاصى ان يقوم بمساعدة
أعضاء الجماعة فى وضع التصميم أو الاطار المناسب للبرنامج من حيث أهدافه،

تنظيمه وتنفيذه ومن الضروري للبرامج والمشروعات ان تحقق الجوانب الآتية :

أ- ضمان مشاركة أعضاء الجماعة فى الأنشطة والمشروعات ولا يقتصر الأمر على عدد محدود، وهكذا يمكن قياس نجاح أى برنامج بمدى إقبال الأفراد للمشاركة.

ب- ضمان تحقيق أكبر فائدة بأقل جهد مبدول وبأقل تكلفة ممكنة واقتصر وقت استطاع.

ج- إتاحة الفرص المناسبة للترويج عن النفس والتعبير عن الرغبات والحاجات فى إطار الحدود الموضوع، والعمل على الوقاية من الانحرافات .

د- توفير فرص الاتصال بعدد كبير من الأشخاص خلال عملية التفاعل الجماعى.

هـ- اكتساب المهارات الاجتماعية اللازمة للحياة مثل الاستماع، التحدث، القيادة وغيرها.

و- تنمية الهوايات الشخصية والذاتية للشباب إذا كانت مرغوبة ومفيدة وتنمية وتكوين هوايات جديدة نافعة للإنسان والمجتمع كالهوايات الرياضية، الثقافية ... الخ ويمكن للجماعة أن تقوم بمشروعات جماعية نافعة للمؤسسة والمجتمع مثل مساعدة المعوقين، المشاركة فى برامج محو الأمية، إعداد مكتبات ثقافية للمنطقة السكنية.

ز- عملية الممارسة المهنية باستخدام أساليب الضبط الاجتماعى وحدود السلوك يقوم الاخصائى الاجتماعى بمساعدة الجماعة على معرفة أساليب الضبط الاجتماعى والحدود الموضوعية ويجب ان يدرك الأعضاء والجماعة ان الضبط ليس الهدف منه هو توقيع الجزاءات أو التمسك

أدراك مايتوقعه الآخرين من سلوكك وأدوار الأعضاء ومن الضروري أن يكون هناك تصوراً واضحاً هام للضبط الاجتماعى هو تأكيد المحافظة على الحياة الجماعية وتنميتها من كافة جوانبها.

٧- عملية التسجيل واستخدام نظم المعلومات :

تعتبر عملية التسجيل من أهم المسئوليات بالنسبة للاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات لأنها تعبر عن قيام الأخصائى بالعمل الواقعى ومدى تحقيق الأهداف التى يعمل من أجلها.

والتسجيل هو استخدام الاساليب المهنية للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق الاساسية المتعلقة بعمليات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات، باستخدام وسائل مهنية محددة كالتقارير والمقاييس والحاسوب من أجل الرجوع إليها عند التدخل المهنى أو القيام بالتقويم والبحوث فى هذا المجال وفيما يلى الشكل المقترح للبناء المعلوماتى الذى يمكن الاستعانة به والرجوع إليه لارتباطه بالعمل مع الجماعة.

المؤسسات العاملة - بيانات ومعلومات عن المجتمعات - اهداف المجتمع
مشكلات المجتمع - الذى توجد فيه المؤسسة - التنظيمات الاجتماعية
الخدمات الموجودة - بيانات ومعلومات عن مجتمعات - خصائص المجتمعات
الأدوار الأساسية - الأعضاء الذين يقيمون فيها - مشكلات الأعضاء فى المجتمع.
شروط المؤسسات - بيانات ومعلومات - مجالات عمل المؤسسة - الخبرات فى
المؤسسات - عن مؤسسة العمل - مشروعات مشتركة - البرامج المتنوعة بالمؤسسة
- مع الجماعات - فريق العمل بالمؤسسة - تكوين الجماعة - بيانات ومعلومات
عن الجماعة - خبرات سابقة للجماعة - أهداف الجماعة التى نعمل معها الآن
- المشكلات التى تواجه الجماعة.

وأصبح استخدام الوسائل التكنولوجية المختلفة خاصة الكمبيوتر من العوامل الأساسية التي يتبعها الأخصائي في عملية التسجيل بالإضافة إلى أن عمليات الاتصال المختلفة للحصول على البيانات والمعلومات تعتمد أساساً على استخدام الوسائل التكنولوجية المختلفة.

٨- عمليات التحليل المهني للبيانات والمعلومات :

يقوم البعض من الذين يعملون مع الجماعات بالحصول على البيانات والمعلومات، الحقائق المتعددة وبصفة دورية من أجل حفظها أو الرجوع إليها عند الضرورة ولكن لا يقوم البعض بتحليل تلك المعلومات أو البيانات ومحاولة الوصول إلى المفهوم الحقيقي الذي تتضمنه والاستفادة من النتائج التي تتوصل إليها بقدر الإمكان.

ويمكن أن نعرض بعض الموضوعات التي تحتاج إلى تحليل علمي ومهني من خلال العمل مع الجماعة وهي كما يلي :

١- تحليل العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء هل هي ثنائية؟ أم في شكل جماعات فرعية؟ أم هناك من يشعر بالعزلة؟ أم أن الجماعة متماسكة ويتم ذلك من خلال تحليل المفهوم الحقيقي للتقارير التي يسجلها الأخصائي وكذلك من نتائج المقاييس الاجتماعية.

٢- تحليل مجالات المشاركة التي يهتم بها أعضاء الجماعة دون غيرها فقد يكون هناك اهتماماً بمجالات التدريب على المهارات بأنواعها، كذلك هناك من يهتم بتنمية الهوايات الشخصية، ونسأل أنفسنا لماذا لا يهتم الأعضاء بالمجالات الاجتماعية التي يهتم بها المجتمع.

٣- تحليل المشكلات التي تواجه بعض الأعضاء بصفة شخصية دون غيرهم من باقي الأعضاء، مثل مشكلات السلوك العدواني، مشكلات الانطواء

والانسحاب من الجماعة كذلك المشكلات الناتجة من سيطرة عضو معين على باقى الأعضاء.

٤- تحليل الاساليب المهنية التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات، وهل هذه الاساليب تتناسب مع المواقف الجماعية وتساهم فى تحقيق الأهداف أم أنها تحتاج إلى تعديل أو تغيير معين من خلال العمل، ويجب أن يقوم الاخصائى بتوضيح مضمون هذه الأساليب ومكوناتها فقد اشار شوارتز³⁴ Schwart إلى أن أساليب التدخل تعتمد على الوسيطة أى أن دور الأخصائى هو الوسيط بينما اشارت بارتليت H. Barttile إلى أن الأسلوب المناسب للتدخل هو من خلال إتاحة الفرص المناسبة للقيام بالأدوار خلال مواقف التفاعل الجماعى.

٩- عملية تحديد المستويات المهنية وتقويم العمل :

يقوم الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة ويسعى إلى نموه المهنى بضرورة تحديد مستواه المهنى فى كل مرحلة من مراحل العمل ويرتبط ذلك بالتقويم المرحلى والنهائى الخاص بعمل الاخصائى.

ويمكن ان نضع بعض المستويات التى يستطيع الاخصائى ان يحدد مدى ارتباطه بها أو انتقاله من مستوى إلى مستوى آخر ومن بين ذلك تلك المستويات:

أ- مستوى تحديد الأهداف ووضعى إطار العمل المرتبط بتحديد تلك الأهداف.

ب- مستوى التدخل المباشر فى معظم المواقف وحالات التفاعل الجماعى.

ج- مستوى التدخل الموقفى طبقا لموضوع وطبيعة الموقف.

د- مستوى إتاحة الفرصة للاستفادة من الخبرات التي يتميز بها وتوضيح مدى قدراته وإمكانياته للجماعة والأعضاء.

هـ- مستوى العامل المؤثر في التفاعل، واحد مصادر التي التغيير مستخدما ما يمكن الاستعانة به من الأعضاء، الجماعة، المؤسسة وغيرها.

تهتم الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات بالتقويم منذ بداية العمل حتى نهايته حيث أن التقويم هو البحث والتحليل في المعلومات والحقائق، التي توصلنا إليها للوصول إلى القيمة والمضمون الحقيقي المرتبط بالتغييرات التي تم إنجازها من خلال العمل مع الجماعة سواء كان ذلك بصورة كمية أو كيفية.

ويجب أن يراعى الاختصاصي عدة اعتبارات عند القيام بالتقويم والاستفادة منه وهي كما يلي :

١- تحديد أغراض التقويم التي يسعى إلى تحقيقها اختصاصي العمل مع الجماعة.

٢- تحديد موضوعات التقويم بدقة هل هي البرنامج، العلاقات ... الخ.

٣- وضع معايير أساسية للتقويم تتناسب مع موضوعات التقويم التي يرغب تقويمها الاختصاصي الاجتماعي مع وضع مؤشرات لكل معيار من تلك المعايير.

٤- تحديد طريقة التقويم التي سوف يتبعها اختصاصي الجماعة فهناك المعايير التقويمية وهناك أيضاً طريقة المتوسطات، طريقة الترتيب التنازلي، كذلك هناك طريقة مقارنة العوامل.

٥- تحديد الأساليب المناسبة للاستفادة من نتائج التقويم مثل تحديد لجنة لتنفيذ التوصيات المبينة على نتائج التقويم، أو اختيار شخص مسئول عن ذلك.

رابعاً : مستويات الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات:

تنقسم المستويات الأساسية للممارسة إلى مستويين أساسيين هما كما يلى :

المستوى الأول : مستوى الممارسة المباشرة للعمل مع الجماعات :

وفىها يرتبط الاخصائى الاجتماعى بالأعضاء والجماعة منذ بداية حياة الجماعة وتكوينها حتى تحقيقها للأهداف والوصول للنتائج المرغوبة وهناك جوانب مختلفة لتلك الممارسة كما يلى :

١- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذى ينضمون للجماعة: لكى يتعرفون على الأغراض والأهداف التى من أجلها كونت تلك الجماعة.

مثال: جماعة مكافحة المخدرات هدفها التوعية والوقاية من تعاطى المخدرات وتوفير المعلومات التى تتعلق بذلك مع الإستعانة بالخبراء والمتخصصين.

٢- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذين يعانون من صعوبة التكيف داخل الجماعة، وقد يشترك أحد الأعضاء لكنه يرتبط بخبرات سابقة مع جماعات أخرى تؤثر فى سلوك العضو وانضم إلى جماعة أخرى بالمؤسسة ولذلك قد يحتاج إلى وقت من أجل تحقيق التكيف المرغوب فى الحياة الجماعية، وهناك العضو الذى يرغب فى الانسحاب من الجماعة، العضو الذى يعانى من الإندفاعية السلوكية نحو الآخرين.

٣- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذين يتحملون مسئوليات: تنظيمية وقيادية فى الجماعة حتى وإن كانت محدودة ولكنها تحتاج إلى مساعدة الأخصائى وتشجيعه لهؤلاء الأعضاء والعمل على مواجهة الصعوبات التى قد تواجه قيامهم بتلك المسئوليات.

مثال: عضو يتميز بالفشل فى حياته الدراسية؛ نتيجة تعاطيه بعض انواع

العقاقير ويرى أنه لا يستطيع أن يقوم بمسئولية معينة مع الآخرين لأنه سوف يفشل فيها. ويقوم الأخصائي بعد فترة علاج العضو من مساعدته على القيام ببعض الأعمال البسيطة المحددة أمام الجماعة تأكيداً لتحقيق ذاته مرة أخرى أمام الآخرين.

٤- الممارسة المهنية مع الأعضاء الذين يتميزون بمهارات وخبرات عالية في الجماعة ويرغب في إظهارها، ربما لفائدة الجماعة أو للسيطرة عليها وهنا يساعد الأخصائي هؤلاء الأعضاء على كيفية التعبير عن تلك الإمكانيات، والتدرج في تقبل الجماعة لما يرغب العضو إفادته للجماعة كلما أمكن ذلك. ويستطيع الأخصائي أن يبحث عن مستويات أخرى لممارسة العضو لتلك الخبرات على أن ترتبط بالحياة الجماعية ولا تبتعد عنها.

٥- الممارسة المباشرة مع الجماعة من خلال الاجتماعات الرسمية؛ والدورية التي يبحث فيها الأخصائي مع الجماعة المظاهر الأساسية للحياة الجماعية والمشكلات التي تواجه الجماعة وكيفية مواجهتها مثل انخفاض معدلات المشاركة في البرنامج، اختلافات وصراعات بين الأعضاء.

٦- الممارسة المباشرة مع بعض الأعضاء من الجماعة؛ الذين قد يشكلون خطراً على الجماعة أو يسببون في تفكك الجماعة وانقسامها مثل الجماعات الفرعية أو الشلل.

ويجب عدم مهاجمة تلك الجماعات الفرعية أو العمل على هدمها بل توظيفها بالأساليب المهنية المناسبة مثل مشاركة الأخصائي لهم للقيام ببعض الأعمال أو السعى لمشاركة بعض القيادات أو الأعضاء معهم كبداية لإدماجهم داخل الجماعة حتى يمكن مشاركتهم في الحياة الجماعية.

٧- الممارسة المباشرة مع لجان الجماعة أو المجموعات التي يتم تشكيلها للقيام ببعض الأعمال التي يتم تكليفهم بها كمندوبين عن الجماعة أو أنهم سوف يعرضون نتائجها بعد ذلك.

ونلاحظ أن الجماعات التي يعاني الأعضاء فيها من اضطرابات سلوكية أو القيام ببعض السلوكيات الانحرافية ويسعى الأخصائي لمساعدتهم من خلال خطة علاجية معينة يحاول الأعضاء فيها الهروب من تلك المسئوليات الإعتماد أو الإتكالية الواضحة على الأخصائي المسئولين ولكن من خلال العلاقة المهنية يمكن تشكيل الأعضاء في بعض التنظيمات البسيطة وقيامهم ببعض الأعمال المناسبة لظروفهم الخاصة.

المستوى الثاني: الممارسة المهنية غير المباشرة:

يرتبط الأخصائي الإجتماعي بالمؤسسة وجماعاتها الإدارية وكذلك بالمجتمع الذي يتضمن تنظيمات اجتماعية مختلفة يتطلب عمل الأخصائي مع الجماعة ضرورة التعامل معها ومن بين تلك الممارسات ما يلي:

١- الممارسة المهنية مع الأقسام الإدارية للمؤسسة:

والنظر إليها كجماعات وربما يكلف الأخصائي في بعض المؤسسات بالإشراف عليها وهنا يمكن الاستفادة من المبادئ المهنية في العمل مع الجماعات مثل التفاعل الجماعي الموجه، استخدام الموارد والإمكانات والعلاقة المهنية الطيبة مع الآخرين.

وهنا لا بد للأخصائي أن تكون لديه المهارات الإدارية والمهنية اللازمة للتعامل مع تلك الجماعات أو الأقسام، كذلك تكون له الخبرات الخاصة بهذا المجال مثل أنواع المستندات وكيفية استخدامها، كيفية الحصول على الموارد إعداد التقارير اللازمة، ووضع الميزانية للبرامج والمشروعات.

٢- الممارسة المهنية مع الفنيين المتخصصين بالمؤسسة:

يحتاج الأخصائي في عمله مع الجماعة إلى الرستعانة بالمتخصصين في فروع متعددة فمجدده يحتاج إلى المتخصصين في الأنشطة الفنية والثقافية، كذلك لخبراء العلاج النفسي، العلاج الجماعي وكذلك للأطباء، وغيرهم من المتخصصين في المجالات التي يرتبط بها برامج وأنشطة الجماعة ويستطيع الأخصائي أن يجد تلك الخبرات ويعد وينظم البيانات المرتبطة بهم.

٣- الممارسة المهنية مع مؤسسات المجتمع:

نرى أنه من الضروري أن يرتبط الأخصائي بمؤسسات المجتمع من خلال عمله ربما لتبادل الخبرات وللاستفادة من موارد وإمكانيات تلك المؤسسات فقد يحتاج إلى أطباء نفسيين في حالات علاج متعاطي المخدرات.

ويفضل أن يقوم الأخصائي بإعداد دليل واضح عن مؤسسات المجتمع يضمن البيانات الأساسية، الأهداف الخاصة بها، البرامج التي تم تنفيذها، أسماء الخبراء وتخصصاتهم وغيرها من البيانات اللازمة.

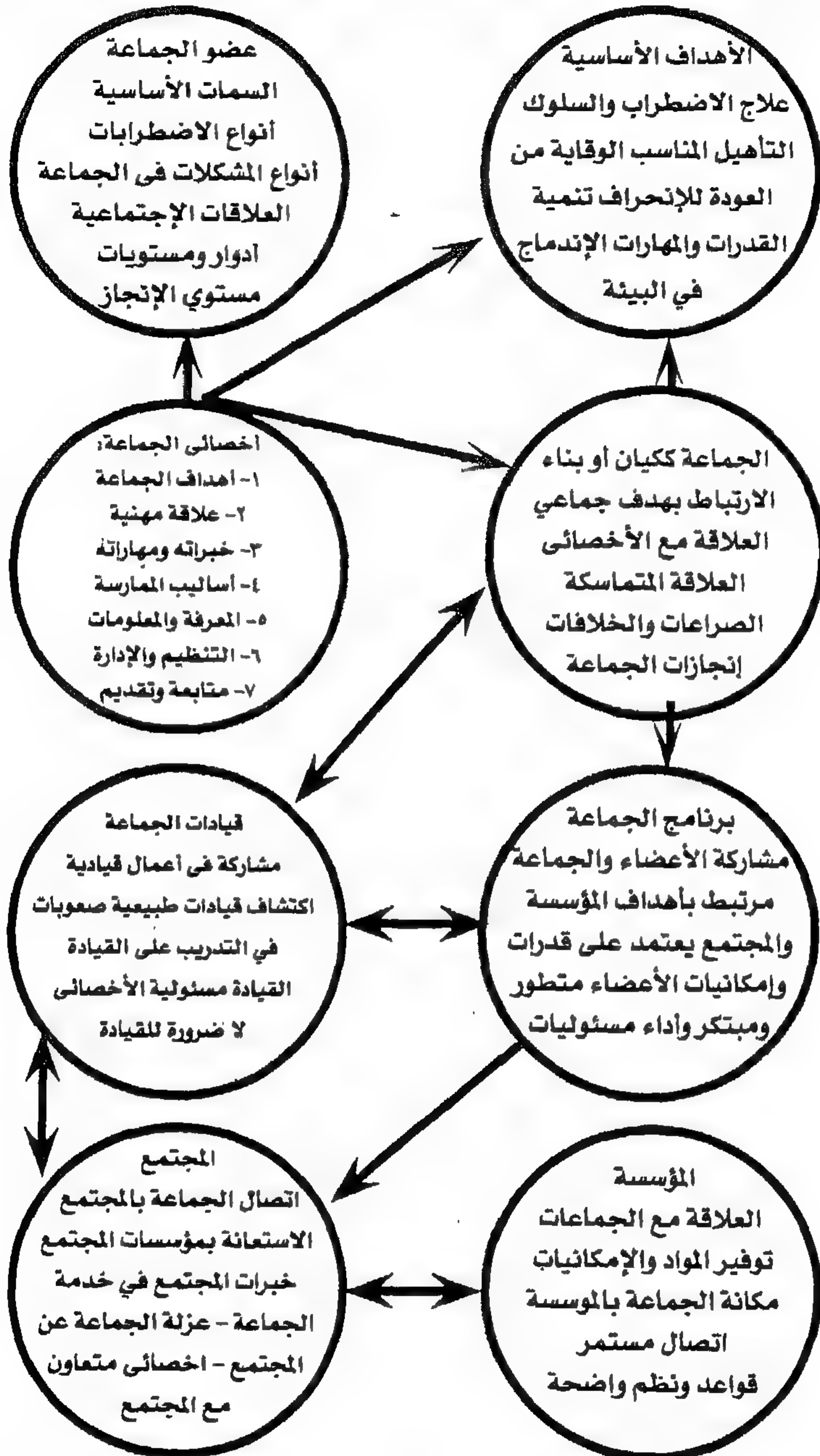
٤- الممارسة المهنية مع الخبراء والمتخصصين في مجالات محددة :

يلجأ الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات إلى الاستعانة ببعض الخبراء في مجالات محددة من نوعية جديدة للأنشطة، لمشروعات صغيرة أو الثقافة المدنية، التدريب على البرامج التي تتعلق بالنوعية وغيرها، ولذلك لا بد من التعامل مع هؤلاء الخبراء بطريقة غير مباشرة للتفاعل والتعاون مع الأخصائي في تحقيق أهداف العمل مع الجماعات.

خامساً- تحليل مقومات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات

ترتبط الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات بمقومات أساسية يستند عليها أخصائي العمل ويمكن أن تعرض لهذه المقومات في الشكل التالي:

شكل يوضح مقومات الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات



يتبين من الشكل السابق أن تعدد المقومات يوضح مدى وضوح مكونات الممارسة بالإضافة إلى وضوح قدرات الأخصائي على تحليل كافة المقومات للتعرف على العوامل المرتبطة بها والتي يمكن تأثيرها في تحقيق أهداف الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

تدريب حول مقومات الممارسة في العمل مع الجماعات
 ضع إطار تصوري لضمون الممارسة مع الجماعات من خلال البيانات الجدولية
 التالية:

الرقم	موضوع الممارسة	الهدف من الممارسة	المهارات اللازمة	الصعوبات المتوقعة	جوانب تحقيق التوقعات
١	التعبير عن الرغبات والحاجات			عدم مشاركة بعض الأعضاء	
٢		تحقيق التماسك الإجتماعي			الإندماج والتفاعل الإجتماعي السليم
٣	البرنامج		مهارة استخدام الموارد والإمكانيات الذاتية للأعضاء		
٤		تدريب الأعضاء علي قيادة مواقف جماعية			اكتشاف بعض القدرات المناسبة
٥			مهارة تحليل مشكلات وصراعات الجماعة		
٦	خبرات اجتماعية في المشاركة مع الآخرين			عدم قدرة الأعضاء علي التكيف مع الجماعة	
٧			مهارة التنظيم والإدارة في أعمال الجماعة		

الفصل السادس

تطبيقات تدريبية حول النظريات العلمية والنماذج المهنية في طريقة العمل مع الجماعات

- ١- تطبيقات تدريبية خاصة باستخدام النظريات العلمية.
- ٢- تطبيقات تدريبية خاصة باستخدام النماذج المهنية.

إعداد

الأستاذ الدكتور / نصيف فهمي متقريوس

١- تطبيقات خاصة باستخدام النظريات العلمية

التطبيق الأول (نموذج تطبيقي)

ماهى الفروق الأساسية بين النظرية العلمية
ونظرية الممارسة فى طريقة العمل مع الجماعات؟

النظرية العلمية نظرية التفاعل	نظرية الممارسة فى مجال الاحداث المنحرفين
<p><u>الأهداف :</u></p> <p>تحديد موجهات الدراسة العلمية من نظرية التفاعل . الاستفادة بالمكونات العلمية فى التحليل.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تهدف الى تحديد الحقائق والمفاهيم الخاصة بالعمل مع جماعة الاحداث . • تحديد مدى اختلاف جماعة الاحداث عن الجماعات الاخرى.
<p><u>المحتويات :</u></p> <p>المعارف العلمية حول التفاعل. المتغيرات الاساسية للتفاعل. الموجهات الاساسية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الحقائق المهنية عن جماعات الاحداث. • الاجراءات والخطوط المهنية للممارسات التى يجب ان يمارسها الاختصاصى الاجتماعى.
<p><u>الاستخدام :</u></p> <p>دراسة التفاعل. التعرف على معدلات التفاعل. كيف نوجه عملية التفاعل. دراسة مشكلات التفاعل.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تستخدم فى مجال رعاية الاحداث والعمل مع الجماعات. • تستخدم فى توجيه الممارسة. • تستخدم فى التحليل المهنى فى العمل مع جماعات الاحداث.
<p><u>خصائص :</u></p> <p>ارتباط النظرية بالعمل مع الجماعات. سهولة استخدام مكونات النظرية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الارتباط بالممارسة المهنية. • تحسيد الاسس والمكونات المهنية التى يجب ان ترتبط بها الممارسة.

التطبيق الثانى حول النظريات العلمية

(جماعات النشاط المدرسى)

قام الاخصائى الاجتماعى فى مجال الخدمة التعليمية بالعمل مع الجماعات المدرسة حيث قام بدراسة حول جماعات النشاط المدرسى بالمدرسة الثانوية للبنين بمدينة ٦ أكتوبر وحدد أهم جوانب الدراسة فى المكونات الآتية :

- ١- الأهداف.
- ٢- الأنشطة التى مارس من خلال البرنامج.
- ٣- التفاعل الجماعى وكيفية توجيهه.
- ٤- المعايير الأساسية للجماعات.
- ٥- التنظيم الوظيفى بالجماعات.
- ٦- أهم المشكلات التى تواجه أخصائى الجماعة بتلك الجماعات.

السؤال :

ماهى النظرية العلمية المناسبة لدراسة تلك الجماعات وكيفية استخدامها والاستعانة بمكوناتها حتى يمكن تحقيق الأهداف العلمية والمهنية لتلك الممارسة وتحليل مكوناتها العلمية والمهنية.

مع تحديد مايلى :

- (١) عنوان النظرية.
- (٢) أهم مكونات النظرية.
- (٣) جوانب استخدام النظرية.
- (٤) أهم المتغيرات المرتبطة بموضوع الدراسة.
- (٥) استخدام النظرية فى الدراسة والتحليل.

التطبيق الثالث حول استخدام نظرية نوعية

(النظرية التبادلية)

معنى التبادلية هو مشاركة العناصر الأساسية في حياة الجماعة خلال عملية التفاعل وتقديم كل عنصر ما يميز به من خبرات ومعارف ومهارات للطرف الآخر وحصول الطرف الآخر على خبرات ومعارف ومهارات من الأطراف التي يتعامل معها في الجماعة التي ينتمى إليها.

السؤال :

كيف يستطيع الأخصائي الاجتماعي تحقيق المضمون النظري السابق واستخدامه في تحقيق الأهداف المهنية لممارسة العمل مع الجماعات الآتية :

- ١- جماعات الأحداث المنحرفين.
- ٢- جماعات الأندية الثقافية والاجتماعية.
- ٣- جماعات الشباب بمركز شباب مدينة لسلام.
- ٤- جماعات الأسر الطلابية بالجماعات.

التطبيق الرابع

(مناقشة عبارات حول بعض المفاهيم)

ناقش العبارات الآتية من وجهة نظرك كباحث وأخصائى اجتماعى فى طريقة العمل مع الجماعات.

العبرة الأولى :

الاتصال من الوسائل الهامة التى عن طريقها تنتقل مشاعر أعضاء الجماعة ومشاعر الأخصائى للأعضاء، ولا يمكن أن تتم عملية التفاعل بين الأعضاء وبينهم وبين الأخصائى إلا بقيام عملية الاتصال بالطرق والأساليب الممكنة.

العبرة الثانية :

تساهم نظرية الممارسة فى نقل التجارب والدراسات والبحوث بنظريات الممارسة فى الخدمة الاجتماعية بتوجيه الاهتمام نحو التطبيق المهنى للأسس المهنية والمهارات اللازمة لتحقيق أهداف الممارسة.

العبرة الثالثة :

ترتبط فكرة النسق بمفاهيم البناء الاجتماعى والنظم الاجتماعية من حيث أن النسق يتكون من وحدات جزئية مترابطة مع بعضها وتتعامل معاً مما يحقق الأهداف التى يسعى

الإجابة :

التطبيق الخامس

(المببرات العلمية والمنطقية في اختيار النظرية)

ماهى النظريات المناسبة للموضوعات المحددة فيما يلى سواء فى عملية الدراسة، التحليل أو عملية التفسير الذى يجب القيام به بعد الوصول إلى النتائج.

جدول استخدام النظريات العملية وأسباب اختيارها

م	الموضوعات	النظرية المناسبة	أسباب اختيارها
١	الأدوار التى يقوم بها أعضاء الجماعة خلال المواقف المختلفة.		
٢	التفاعل الجماعى لأعضاء الجماعة حتى مراحل مختلفة.		
٣	مشاركة الأعضاء مع بعضهم خلال عمليات تفاعل تتضمن التبادل الجماعى.		
٤	الوظائف الجماعية الخاصة بالقيادات الطبيعية وعلاقتها بتحقيق الأهداف.		
٥	سلوك بعض الأعضاء فى مواقف جماعية معينة.		
٦	يقوم المستقبل (الجماعة) بالرد على مايتلقاه من معلومات وأفكار وخبرات متعددة.		

التطبيق السادس

(استخدام النظرية فى الدراسة والتحليل، والتفسير)

فيما يلى أهم مكونات بناء الجماعة (س) والوظائف التى تؤديها، كيف يمكن استخدام النظريات المختلفة فى الدراسة، التحليل، والتفسير؟

اسم الجماعة : جماعة المصريين.

أهداف الجماعة : خدمة البيئة من حيث دراستها والقيام ببعض المشروعات التى تساهم فى تعديل أو تغيير بعض مكونات البيئة.

التنظيم الوظيفى للجماعة : قائد الجماعة، مقررى لجان النشاط، أمين صندوق الجماعة، سكرتير الجماعة، مسئول الاتصال والعلاقات العامة.

الوظائف التى تؤديها الجماعة :

- ١- وظيفة إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للأعضاء.
- ٢- وظيفة التدريب وكيفية المشاركة مع البيئة وتنظيمها.
- ٣- وظيفة الجماعة وتحقيق الأمن من خلال مواقف الحياة الجماعية المختلفة.
- ٤- وظيفة التعليم للجوانب المرتبطة بالحياة الجماعية وعلاقتها بالتعامل مع المجتمع ومشكلاته.

التطبيق السابع

(الإطار العام لاستخدام النظرية)

ماهى الجوانب التى يجب استكمالها فى الإطار العام لاستخدام النظرية فى دراسة وتحليل الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات (جماعة الوعى الصحى).

وذلك على النحو :

١- أهداف الجماعة : الوعى الصحى ونشره فى المجتمع فيما يتعلق بأضرار التدخين والإدمان.

٢- مكونات الجماعة : من حيث اللجان، والمستوى والوظائف التى تؤديها.

٣- تحديد النظريات التى يمكن استخدامها من حيث الجوانب التالية:

أ- المفاهيم النظرية.

ب- المتغيرات الأساسية.

٤- الممارسات الأساسية التى يقوم بها الأخصائى الاجتماعى فى عمله مع الجماعة ومدى استخدامه بالمواجهات النظرية.

٥- الاستخدامات النظرية فى دراسة الموضوعات العملية والمهنية.

٦- تحديد كيفية تفسير النتائج المتعلقة بالممارسة فى إطار مكونات النظرية العلمية التى يتم اختيارها .

التطبيق الثامن

(نظرية الممارسة)

تختلف أهداف ومكونات نظرية الممارسة عن النظرية العلمية ويرى البعض أن هناك صعوبات تواجه، إعداد وتكوين نظرية الممارسة.

وضح بعض أهداف ومكونات نظرية الممارسة وكذلك أهم صعوباتها؟

١- الأهداف الأساسية لنظرية الممارسة :

-١

-٢

-٣

-٤

٢- وأهم المكونات النظرية هي :

-١

-٢

-٣

-٤

٣- أهم صعوبات تكوين الممارسة :

-١

-٢

-٣

-٤

٢- تطبيقات خاصة باستخدام النماذج المهنية

التطبيق الأول

(الاحتلاف بين النظرية والنموذج)

ماهى أهم اختلافات النظرية والنموذج؟

نظرية الممارسة	نظرية العلمية	
	<u>الأهداف :</u>	١
	<u>المحتويات :</u>	٢
	<u>الاستخدام :</u>	٣
	<u>الصعوبات :</u>	٤
	ملاحظات	

التطبيق الثانى

(اختيار النماذج المناسبة)

ماهى النماذج المناسبة فى المواقف التالية ؟

الموقف الأول :

دراسة سلوكيات أعضاء الجماعات أثناء ممارسة الأنشطة التى تتعلق بمشروعات خدمة البيئة.

النموذج المناسب وأسباب اختياره :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الموقف الثانى :

الإجراءات التى يجب إتباعها لمواجهة المشكلات التى تواجه أعضاء الجماعة والجماعة والحصول على الموارد والإمكانيات اللازمة للقيام برحلة إلى بعض الأماكن السياحية والأثرية فى مناطق الأقصر وأسوان.

النموذج المناسب وأسباب اختياره :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الموقف الثالث :

رغبة، خصائص الجماعة في زيادة الأداء الاجتماعي لدى أعضاء الجماعة فيما يتعلق بالمهارات الثقافية التي تتعلق بالبحث عن المعلومات وكيفية عرضها واستخدام الوسائل الحديثة في الاحتفاظ بها.

النموذج المناسب وأسباب اختياره :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الموقف الرابع :

توجيه بعض أطفال جماعة "النسور" وهم الاطفال الذين يعملون في الورش الموجودة في البيئة ونسعى الى عودتهم مرة أخرى للمدرسة واستكمال جوانب حياتهم وتحسين علاقاتهم بالاسرة.

النموذج المناسب لممارسة العمل مع الجماعات في توجيه أطفال تلك الجماعة :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التطبيق الثالث

(مكونات نماذج الممارسة)

ضع أهم مكونات نماذج الممارسة فى إطار الجدول الآتى :

أهم المكونات	النموذج	
	<u>الإكلنيكى :</u>	١
	<u>التبادلى :</u>	٢
	<u>التنموى :</u>	٣
	<u>التعديل السلوكى :</u>	٤
	<u>نموذج حل المشكلة :</u>	٥

التطبيق الرابع

(المفاهيم الأساسية بالنماذج المهنية)

ناقش أهم المفاهيم الآتية التي جاءت ببعض النماذج ؟

المفهوم الأول : المساعدة المتبادلة

.....

.....

.....

.....

المفهوم الثاني : التدخل المهني

.....

.....

.....

.....

المفهوم الثالث : التركيز على المهام

.....

.....

.....

.....

المفهوم الرابع : ثقافة الاقران

.....

.....

.....

.....

المفهوم الخامس : حل المشكلات

.....

.....

.....

.....

المفهوم السادس : الضبط الاجتماعى

.....

.....

.....

.....

المفهوم السابع : تعديل السلوك

.....

.....

.....

.....

المفهوم الثامن : التدعيم السلوكى

.....

.....

.....

.....

المفهوم التاسع : التعاقد

.....

.....

.....

.....

المفهوم العاشر : الاكلينيكية فى العمل مع الجماعات

.....

.....

.....

.....

التطبيق الخامس
(صعوبات بناء النموذج)

تواجه الأخصائي والباحث صعوبات متعددة في إعداد وبناء النموذج حدد أهم تلك الصعوبات وكيفية مواجهتها :

الصعوبة الأولى :

الصعوبة الثانية :

الصعوبة الثالثة :

الصعوبة الرابعة :

الصعوبة الخامسة :

التطبيق السادس

(كيفية تطبيق النموذج)

قام الاخصائى الاجتماعى بتطبيق نموذج التركيز على المهام عند العمل على تدريب القيادات الطبيعية بجماعة العمل الوطنى بمركز " شباب حلوان" ماهى الخطوات التى يجب أن تستكمل ولم تذكر فى إطار تلك الخطوات.

الخطوة الأولى : تحديد الأهداف

الخطوة الثانية : التعاقد

الخطوة الثالثة : تحديد البدائل الممكنة

الخطوة الرابعة : الاتفاق على المهام

الخطوة الخامسة : مراجعة المهام

التطبيق السابع

(دور أخصائي الجماعة في إطار النموذج)

ضع أهم الأدوار التي يجب أن يقوم بها أخصائي الجماعة في إطار ممارسة النموذج التنظيمي البيئي مع ذكر أسباب اختيار وتحديد تلك الأدوار.

الأدوار	أسباب القيام بها
١	
٢	
٣	
٤	
٥	

التطبيق الثامن

(تقويم النموذج)

ماهى أهم المعايير التقويمية التى يجب استخدامها من وجهة نظرك للتأكد من أهمية النموذج وعلاقته بالممارسة المهنية؟

فيما يتعلق ببعض المعايير، المطلوب وضع علامة (✓) أمام المعيار الهام وأسباب اختياره.

المعايير	أسباب اختياره
١	الاهداف الأساسية للنموذج.
٢	وضوح الإجراءات والخطوات
٣	العلاقة بين المكونات والمضمون المهني للممارسة
٤	تحديد أدوار الأخصائي في إطار النموذج
٥	التسلسل المنطقي لمكونات النموذج
٦	وضوح المفاهيم
٧	ارتباط النموذج بالتكتيكات الحديثة والممارسة.

المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية.

ثانياً : المراجع باللغة الإنجليزية.

أولاً : المراجع العربية :

- ١- أحمد أبوزيد : البناء الاجتماعي مدخل لدراسة المجتمع، القاهرة، دار الكتاب العربى للطباعة والنشر، ١٩٦٧ .
- ٢- أحمد خاطر، وعدلى على طاحون: بناء النظرية الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٥ .
- ٣- أحمد ذكى بدوى: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٨٦ .
- ٤- أحمد محمد السنهوزى: مدخل الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية مع بيان الاتجاهات الحديثة، القاهرة، دار السعيد للطباعة والنشر، ١٩٩٢ .
- ٥- أحمد محمد السنهورى: الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادى والعشرين، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الرابعة المعدلة، الجزء الثانى، ٢٠٠١ .
- ٦- السيد عبد الحميد عطية: الاتجاهات النظرية والعملية فى ممارسة خدمة الجماعة، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩١ .
- ٧- جابر عوض سيد حسن: العمل مع الجماعات (مدخل - مبادئ - نماذج) القاهرة، ٢٠٠٢ .
- ٨- جلال الدين عبد الخالق: نظريات فى العمل مع الحالات الفردية مع تطبيقات عملية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٧ .
- ٩- زينب حسن أبو العلا، ابتسام مصطفى عبد الرحمن: الاتجاهات المعاصرة فى خدمة الفرد، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة ١٩٨٩م.
- ١٠- سلوى عثمان الصديقى وآخرون: المنظور الاجتماعى فى العمل مع

الأسرة والطفولة، الاسكندرية ١٩٩٠ .

١١- سمير نعيم أحمد: النظرية في علم الاجتماع، القاهرة، دار المعارف، ط٢،

١٩٧٩ .

١٢- عادل ثابت: النظرية السياسية، الإسكندرية، مكتبة الخوارزمي، ٢٠٠٢ .

١٣- عبد الحليم رضا عبد العال: البحث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار

الحكيم للطباعة والنشر، ١٩٩٣ .

١٤- عبد الحميد عبد المحسن: المدخل في العمل مع الجماعات، القاهرة، دار

الثقافة والطباعة للنشر والتوزيع، ١٩٩٠ .

١٥- : عمليات خدمة الجماعة، القاهرة، ١٩٩٢ .

١٦- عبد الخالق محمد عفيفي: تنظيم المجتمع في المجتمعات النامية،

القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠١ .

١٧- عبد الفتاح عثمان: خدمة الفرد في المجتمع النامي، القاهرة، مكتبة

الأنجلو المصرية، ١٩٩٠ .

١٨- على ليلة: النظرية الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، دار المعارف، ط٣،

١٩٩١ .

١٩- فطيم لطفي: المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، القاهرة، مكتبة

الانجلو المصرية، ١٩٩٥ .

٢٠- كمال دسوقي: دينامية الجماعة في الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي،

القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩ .

٢١- : دينامية الجماعة، القاهرة، الدار الفنية، ١٩٦٩ .

٢٢- كوزيوس، جيمس بورنر، بارى: تحليلات الزعماء، الأردن، مركز الكتب الأردني، د.ن.

٢٣- لويس كامل مليكه: سيكولوجية الجماعات والقيادة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٧٠ .

٢٤- ماجد عاطف محفوظ: استخدام أخصائي الجماعة لتكنيكي لعب الدور والمناقشة الجماعية وإكساب الأعضاء الممارسة الإجرائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢ .

٢٥- مالكوم باين: نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ترجمة حمدي محمد منصور، سعيد عبد العزيز عويضة، الإسكندرية، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٨ .

٢٦- محمد سيد فهمى : التحليل فى طريقة العمل مع الجماعات، الإسكندرية ، المكتبة الجامعية، ٢٠٠٢ .

٢٧- محمد شمس الدين أحمد: العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مطبعة العمرانية، ط٢، ٢٠٠١ .

٢٨- محمد صالح بهجت: مدخل العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩٠ .

٢٩- محمد صالح بهجت وآخرون: طريقة العمل مع الجماعات، الاسكندرية، المكتب التجارى الحديث، ١٩٨٨ .

٣٠- محمد عارف : تالكوت بارسونز رائد الوظيفية المعاصرة فى علم الاجتماع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٢ .

٣١- محمد عاطف غيث : الموقف النظرى فى علم الاجتماع المعاصر،

الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٢ .

٣٢- محمد عاطف غيث، محمد على محمد: علم اجتماع التنظيم،

الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٧٢ .

٣٣- محمد محمود مصطفى: خدمة الجماعة - المداخل النظرية - النماذج

المهنية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠١ .

٣٤- نبيل محمد صادق أحمد: طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة

الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠ .

٣٥- نصيف فهمى منقريوس: الممارسة المهنية في العمل مع الجماعات، كلية

الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، ١٩٩٦ .

٣٦- نصيف فهمى منقريوس وآخرون: العمل مع الجماعات وتطبيقاته في

الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ١٩٩٣ .

٣٧- نيقولا تيما شيف : نظرية علم الاجتماع (تطبيقاتها وتطورها)، ترجمة

عربية، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٧٠ .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- 1) Allssi, Alberts; **Prspective on Social Group Work Practice**, Abook and Reding Coltier Macmillan Publishing Co. 1980.
- 2) Bany, M., A., and Johnson, L.v. : **Classroom group behavior**, the macmillan company, New York, 1968.
- 3) Beulah Roberts Compton and Galaway : **Social Work Process**, Third editon Home Wood, Illinois : The Dorsey Press, 1984.
- 4) Bormann, E. G. : **Discussion and group methods**, therory and parctice, Harper & Row, publishers, inc, New York. 1979.
- 5) Brilhart, j., k. : **Effective group discussion**, wm. C. brown com. Publishers. U.S.A., 1927.
- 6) Charles D. Graven & Bret A. Seabuny : **Interpersonal practice in social work**, prentice hall, N.Y, 1984.
- 7) Charles D. Garven : **Practice with task centered groups in A.E. fortune : Task centered practice with families and groups**, N. Y., 1985.
- 8) Charles Zastrow : **Social work with groups, using the class as a group leadership laboratory**. Library of congerss, 2001.
- 9) Dorothy Stock Whitaker : **Using groups to help people**, N, j, 1991.
- 10) Fisher, B., A. : **Small group decision making, communication and the group process**, mc graw-hill book company, new York,

1974.

- 11) Gerald Cory: **Theory and parctice of group counseling**, California brook publishing Co., 1990.
- 12) Gisella, Knonpka : **Social group work : a helping process**, second edition, englewood cliffs, n. j, prentice- Hall, 1972.
- 13) Glasser, P., Sarri, R. and Vinter, R. : **Individual change through small groups**. The free press, New York, 1974.
- 14) Gulley, H., E. : **Discussion, conference, and group process**. Hotel, Rinehart, and Winstion, inc. New York, 1968.
- 15) Harliegh, B. Trecker : **Social group work**, principles and practices, New York, association press, 1972.
- 16) Hebert S, Stream : **Role Theory In** (Francis J. Turner (ed)).
- 17) Jones Chadwick J, K : **Social Exchange Theory**, Its Structure And Influence In Social Psychology London, Academic Press, 1979.
- 18) Josehp Andreson : **Social Work Method and Processes**, Shipensburg State College, Woolsworth, Publishing Co., Belmant, California, 1992.
- 19) Juantia B. Teper : **Social skills training**, Encyclopedia, California brook publishing Co., 1990.
- 20) Kennth D Benne : **The Process of Re-Education an Assessment**

of Kurt Lewin's Views. "In Bennis Etal., Eds. Planning of Change, New York Holt Rinehart An Winston, 1976.

21) Lindgrin, H. : **Educational psychology in the classroom**, John Wiley & sons inc. New York, 1967.

22) Marvin E, Shaw : **Group dynamics, thipsychology of small group behaviour**, New York, mc graw - hill book company, 1980.

23) Max Siporin : **Introduction to social work practice**, Macmillan publishing co., Inc., New York, 1975.

24) M. E. Hartford : **Groups in social work, application of small group theory and research to social work practice**. New Yourk, 1971.

25) Morton Deutsch, X. M. Krauss : **Theories In Social Psychology**, New York, Basic Bool, 1965.

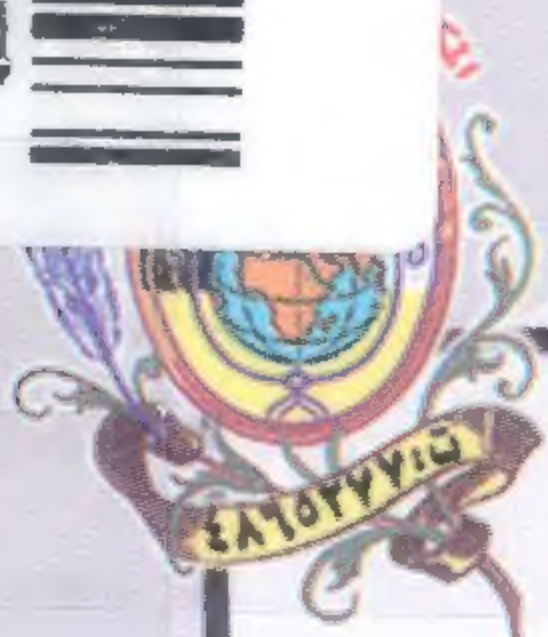
26) Penland, P., and fine., S. : **Group dynamics and individual development**, marcel dekker, inc., New York, 1974.

27) Roberts, W. Robert and Northen, Helen Editors : **Theories of Social Work with Groups** N. Y, Columbia Press, 1976.

28) Schiffer, M. : **The therapeutic play group**, George Allem & Uni-
vin ltd., London, 1971.

29) Schwartz, William and Zalba, S., ed. : **The practice of group work**, Columbia University press, New York, 1971.

النظريات العلمية والتطبيقات العملية في البناء
النظري والممارسة في العمل مع الجماعات



مساكن سوتير - امام سيراميك كليوباترا
عمارة (5) مدخل 2 الأزاريطه - الإسكندرية
تليفاكس: 00203/4865277 00203/4818707